



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**GESTÃO DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DA
BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO: as bibliotecas polos do Estado do
Ceará**

Maria Cleide Rodrigues Bernardino

BRASÍLIA
2013

MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO

GESTÃO DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DA
BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO: as bibliotecas polos do Estado do
Ceará

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCI, da Faculdade de Ciência da Informação - FCI, da Universidade de Brasília, UnB, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Emir José Suaiden.

BRASÍLIA

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade de Brasília - UnB

B523g Bernardino, Maria Cleide Rodrigues
Gestão da imagem organizacional da biblioteca pública na sociedade da informação: as bibliotecas polos do Estado do Ceará / Maria Cleide Rodrigues. _ 2013.
314f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Emir José Suaiden.

Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília - UnB, Faculdade de Ciência da Informação - FCI.

1. Biblioteca Pública. 2. Gestão da Imagem Organizacional - Biblioteca Pública. 3. Imagem Organizacional - Biblioteca Pública. II. Suaiden, Emir José (Orient.). II. Título.

CDD 027



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: *"Gestão da Imagem Organizacional da Biblioteca pública na sociedade da Informação: as Bibliotecas polos do Estado do Ceará"*

Autor (a): Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação

Tese submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Doutor** em Ciência da Informação.

Tese aprovada em: 25 de julho de 2013.

Prof. Dr. Emir José Suaiden
Presidente (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. Lídia Eugênia Cavalcante
Membro Externo (UFC/DCl)

Prof. Dr. Walda de Andrade Antunes
Membro Interno (UnB)

Prof. Dr. Elmira Luzia Melo Soares Simeão
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. Sofia Baptista Galvão
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda
Suplente (UnB/PPGCINF)

Dedico este trabalho a minha querida avó **Joana Rodrigues** (*in memoriam*) que embora analfabeta de formação, foi uma das criaturas mais sábias que conheci que me contou as primeiras histórias de “trancoso” e me fez amar a leitura e a biblioteca. Para a minha avó/mãe que me ensinou a amar e que por volta dos meus dezoito anos, ainda sem saber o que era realmente a palavra Doutora, mas tendo a certeza que não seria médica lhe disse: “sua neta ainda será doutora vovó”.

Dedico também as minhas filhas amadas **Aline Rodrigues** e **Carine Rodrigues**, continuação da minha alma e razão de todo esse caminhar. Filhas, quero ser sempre motivo de orgulho para vocês.

E por último e não menos especial, para a grande companheira de todos os dias e todas as horas **Cleide Pereira**, que trouxe aos meus dias a calma e a serenidade que julgava não ter e me fez querer ser a cada dia, uma pessoa melhor de espírito e de coração.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um ato de reconhecimento e neste percurso são muitos os agradecimentos, assim, agradeço em primeiro lugar ao nosso Deus Todo Poderoso e Onipotente pela graça da existência;

Ao meu orientador Prof. Dr. Emir Suaiden que acreditou no projeto e aceitou a empreitada de falar da biblioteca pública começando a orientação antes mesmo do processo seletivo, quando me ouviu falar do projeto no CBBB de 2009, em Bonito e me encorajou a participar da seleção para 2010;

À banca examinadora composta pela Prof^a Dr^a Walda de Andrade Antunes, Prof^a Dr^a Lidia Eugênia Cavalcante, Prof^a Dr^a Sofia Galvão Baptista, Prof^a Dr^a Elmira Luiza Melo Soares Simeão e Prof. Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda pelas preciosas contribuições e olhar investigativo sobre as bibliotecas públicas;

À Prof^a Dr^a Aurora Cuevas-Cerveró (UCM) pela generosidade no compartilhamento de saberes por ocasião do Estágio Sanduiche, em Madrid, Espanha;

À Capes Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior pela concessão das bolsas PRODOUTORAL (2010-2013) e PDSE (2012) que foi de apoio incontestável para a pesquisa;

À amiga Maria Aparecida de Lavor, coordenadora do SEBP/CE que se colocou à disposição desde o início, facilitando o acesso aos documentos das Polos e BPMs;

À amiga Sarah Nascimento coordenadora da Polo de Maranguape pela disponibilização dos documentos;

À bibliotecária Gicelly Silva da Biblioteca Pública de Limoeiro do Norte por me receber em sua casa;

Aos demais bibliotecários, bibliotecárias e gestores das bibliotecas públicas pesquisadas pela disponibilidade e gentileza em participar da investigação;

Às bibliotecárias das Bibliotecas Públicas de Madrid pela participação na pesquisa durante o estágio doutoral na UCM;

Às secretárias do PPGCINF Jucilene Gomes e Marta Araújo pela competência, gentileza e atenção com todos os discentes do programa e a estagiária Elaine Cristina da Cunha pela grande disposição em ajudar sempre;

Às secretárias do IBICT Valéria Vieira e Joelma Martins Mendanha que foram fantasticamente maravilhosas sempre que precisei;

À minha família, minha mãe Alzira Bernardino, filhas Aline Rodrigues e Carine Rodrigues pela compreensão das ausências e correção de português e inglês e meus genros Getúlio Holanda e Yuri Bezerra;

À família Lavor Miranda em Brasília: Aurení, Miranda, Emanuel Vinicius, João Victor, Elisabeth Cisa e Paulo André, por me acolher em sua residência e permitir que eu compartilhasse de suas vidas;

Ao meu querido companheiro de doutorado e amigo Eduardo Alentejo que me ensina a encarar a vida com mais humor todos os dias;

À Luís Pereira e Gigliola Dantas que me acompanharam em algumas viagens pelo interior do Ceará;

À amiga Carolina Custódio por me receber na cidade de Catarina;

À minha querida amiga Joselina da Silva pelo primeiro olhar no projeto, apoio e incentivo constante;

Aos meus companheiros do Curso de Biblioteconomia da antiga UFC no Cariri e a partir de 2013 a nova Universidade Federal do Cariri (UFCA): Ariluci Goes Elliott, Gracy Martins, Irma Gracielly, Deise Santos e demais professores pela amizade e companheirismo de sempre;

Ao querido amigo Dafné Didier que não mediu esforços para ajudar nesse processo;

Ao amigo David Vernon e Ana Cristina pela acolhida em Madrid e amizade;

Às amigas de Brasília Edileuza Penha de Souza, Eloá Kátia Coelho e Alline Polliana por me receberem em suas casas;

À Terezinha Vieira pessoa fantástica;

À Fanka Santos e Ria Lemaire pelos dias de recolhida maravilhosa na medieval Chateau Larcher, França, e boas conversas acadêmicas regadas à vinho;

À Ana Maria Sá de Carvalho incentivadora pioneira da minha trajetória;

À Rubens Pereira que deu um olhar historiográfico ao projeto; e

À todos os pesquisadores e amantes da biblioteca pública.

RESUMO

Investiga a imagem organizacional da biblioteca pública a partir das variáveis propostas por Justo Villafañe, autoimagem (imagem que a organização tem de si mesma), imagem intencional (imagem que a instituição projeta para o público) e imagem funcional (estrutura tecnológica e comercial da instituição). A pesquisa se dá nas bibliotecas públicas do Estado do Ceará, especificamente nas bibliotecas polos, que é um projeto de descentralização da coordenação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado do Ceará - SEBP/CE. Tem o objetivo de identificar a imagem organizacional da biblioteca pública no Ceará, revelando sua imagem pública na sociedade da informação. Tendo como pressuposto a hipótese que esta deve atuar significativamente na sociedade da informação, entretanto, construiu uma imagem de descaso e abandono, amparada pelos questionamentos: qual a imagem da biblioteca pública do Estado do Ceará na sociedade da informação? Qual a mudança operacional na imagem da biblioteca pública do Estado do Ceará, a partir da criação das bibliotecas polos? Como as bibliotecas públicas do Estado do Ceará se veem? Como essas bibliotecas se projetam para a comunidade usuária? Como essas bibliotecas estão estruturadas tecnologicamente e comercialmente? E como se relacionam com a comunidade usuária? O modelo conceitual se baseia nas Teorias da *Gestalt* (Psicologia) e Institucional (Administração), para a construção do campo organizacional da biblioteca pública. A metodologia é alicerçada no método dialético e nos métodos de procedimento comparativo – a partir do isomorfismo mimético (teoria estruturalista) –, e método monográfico e funcionalista (representação imagética da biblioteca pública). O delineamento foi a partir de uma pesquisa quali-quantitativa em quatro etapas e a mensuração dos dados coletados por meio da Escala de *Likert*, do modelo de quantificação adaptado de Villafañe e pela análise de conteúdo. Por fim, a investigação revelou uma imagem negativa da biblioteca pública na sociedade da informação no Estado do Ceará e as bibliotecas polos não representou nenhuma mudança organizacional para o SEBP/CE.

Palavras-Chave: Biblioteca Pública. Gestão da Imagem Organizacional – Biblioteca Pública. Biblioteca Pública – Ceará. Imagem da Biblioteca Pública.

ABSTRACT

It examines the organizational image of the public library starting from the variables proposed by Justo Villafañe, self-image (the image the institution has about itself), intentional image (the image the institution projects to the public) and functional image (technological and commercial structure of the institution). This research is based on the public libraries of the Ceara State, specifically on the pole libraries, which is a decentralization project of the coordination of the Public Libraries State System of the Ceara State- SEBP/CE. It has the goal of identifying the organizational image of the public library in Ceara, revealing its public image in the information society. It has as an assumption the hypothesis that public library must act meaningfully in the information society, however, it built an image of contempt and desertion, supported by the questionings: what is the public library image of Ceara State in the information society? What is the operational change in the image of the public library of Ceara State, starting with the creation of the pole libraries? How do the public libraries of Ceara State see themselves? How do these libraries project themselves to the user community? How are these libraries technologically and commercially structured? And how do they relate to the user community? The conceptual model is based on the *Gestalt* theories (Psychology) and Institutional (Business Management), to the construction of the organizational field of the public library. The methodology is grounded on the dialectical method and comparative procedure methods -, as from the mimetic isomorphism (structuralist theory) -, and monographic and functionalist method (a public library imagistic representation). The delineation will start from a qualitative-quantitative research in four stages and the collected data measurement will be done via *Likert* Scale, as from a quantification model adapted from Villafañe and through a content analysis. In this sense, the investigation reveals a negative image of the public library in the information society in Ceara State and that the pole libraries did not represent any organizational change for the SEBP/CE.

Key-Words: Public Library. Organizational Image Management – Public Library. Public Library – Ceara. Public Library Image.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Macrorregião RMF e Maciço de Baturité e Municípios Pesquisados	30
Figura 2	Macrorregião Litoral Oeste e Municípios Pesquisados	31
Figura 3	Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe e Municípios Pesquisados	32
Figura 4	Macrorregião Sobral e Ibiapaba e Municípios Pesquisados	33
Figura 5	Macrorregião Sertão dos Inhamuns e Municípios Pesquisados	34
Figura 6	Macrorregião Sertão Central e Municípios Pesquisados	35
Figura 7	Macrorregião Cariri e Municípios Pesquisados	36
Figura 8	Macrorregião Centro Sul e Municípios Pesquisados	37
Figura 9	Evolução da Sociedade da Informação	57
Figura 10	Linhas de Ação do Livro Verde no Brasil	61
Figura 11	Meio Ambiente Organizacional	92
Figura 12	Relações da Biblioteca com o Meio Ambiente Organizacional	94
Figura 13	Modelização Icônica da Realidade	104
Figura 14	Exemplos de Nivelção e Exacerbação (<i>levelling and shaperning</i>)	109
Figura 15	Tipos e Abstração (processos)	116
Figura 16	A Circunferência que não é	118
Figura 17	Imagem da Organização	120
Figura 18	Autoimagem da Organização	123
Figura 19	Imagem Intencional da Organização	126
Figura 20	Imagem Funcional da Organização	127
Figura 21	Processo de Institucionalização de Hasselbladh e Kallinikos	133
Figura 22	Fases da Análise de Conteúdo / Desenvolvimento de uma Análise	140
Figura 23	Bibliometro de Madrid	147
Figura 24	<i>Home Page</i> das Bibliotecas da Comunidade de Madrid	149
Figura 25	Home Page da Rede de Bibliotecas Públicas na <i>web</i>	150
Figura 26	Macrorregião RMF e seus Municípios	155
Figura 27	Macrorregião Maciço de Baturité e seus Municípios	156
Figura 28	Macrorregiões Cariri e Centro Sul e seus Municípios	172
Figura 29	Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe e seus Municípios	186
Figura 30	Macrorregião Sertão Central e seus Municípios	195
Figura 31	Macrorregião Sobral e Ibiapaba e seus municípios	201

Figura 32	Macrorregião Litoral Oeste e seus municípios	208
Figura 33	Nova Biblioteca Pública Municipal de Itapipoca	209
Figura 34	Macrorregião Sertão dos Inhamuns e seus Municípios	216
Foto 1	Biblioteca Polo de Maranguape	267
Foto 2	Biblioteca Polo de Russas	267
Foto 3	Biblioteca Polo de Quixeramobim	268
Foto 4	Biblioteca Polo de Tianguá	268
Foto 5	Biblioteca Polo de Itapipoca	269
Foto 6	Biblioteca Polo de Acaraú	269
Foto 7	Biblioteca Polo de Crateús	270
Foto 8	Biblioteca Polo de Juazeiro do Norte	270
Foto 9	Biblioteca Polo de Iguatu	271
Foto 10	Biblioteca Pública Municipal de Pindoretama	272
Foto 11	Biblioteca Pública Municipal de Cascavel	272
Foto 12	Biblioteca Pública Municipal de Limoeiro do Norte	273
Foto 13	Biblioteca Pública Municipal de Tabuleiro do Norte	273
Foto 14	Biblioteca Pública Municipal de Jaguaribe	274
Foto 15	Biblioteca Pública Municipal de Caucaia	275
Foto 16	Biblioteca Pública Municipal de Redenção	275
Foto 17	Biblioteca Pública Municipal de Guaiúba	276
Foto 18	Biblioteca Pública Municipal de Pacatuba	276
Foto 19	Biblioteca Pública Municipal de Fortaleza	277
Foto 20	Biblioteca Pública Municipal de Catarina	278
Foto 21	Biblioteca Pública Municipal de Acopiara	278
Foto 22	Biblioteca Pública Municipal de Várzea Alegre	278
Foto 23	Biblioteca Pública Municipal de Missão Velha	279
Foto 24	Biblioteca Pública Municipal de Barbalha	279
Foto 25	Biblioteca Pública Municipal de Farias Brito	279
Foto 26	Biblioteca Pública Municipal de Barro	280
Foto 27	Biblioteca Pública Municipal de Brejo Santo	280
Foto 28	Biblioteca Pública Municipal de Crato	280
Foto 29	Biblioteca Pública Municipal de Quixadá	281
Foto 30	Biblioteca Pública Municipal de Mombaça	281
Foto 31	Biblioteca Pública Municipal de Choró	282

Foto 32	Biblioteca Pública Municipal de Senador Pompeu	282
Foto 33	Biblioteca Pública Municipal de Varjota	283
Foto 34	Biblioteca Pública Municipal de Cariré	283
Foto 35	Biblioteca Pública Municipal de Reriutaba	284
Foto 36	Biblioteca Pública Municipal de Forquilha	284
Foto 37	Biblioteca Pública Municipal de Sobral	285
Foto 38	Biblioteca Pública Municipal de Viçosa do Ceará	285
Foto 39	Biblioteca Pública Municipal de Tauá	286
Foto 40	Biblioteca Pública Municipal de Arneiroz	286
Foto 41	Biblioteca Pública Municipal de Novo Oriente	287
Foto 42	Biblioteca Pública Municipal de Independência	287
Foto 43	Biblioteca Pública Municipal de Amontada	288
Foto 44	Biblioteca Pública Municipal de Miraíma	288
Foto 45	Biblioteca Pública Municipal de Tururu	288
Foto 46	Biblioteca Pública Municipal de Marco	289
Foto 47	Biblioteca Pública Municipal de Cruz	289
Foto 48	Biblioteca Pública Municipal de Bela Cruz	289
Foto 49	Livros em <i>Braille</i> sem local apropriado	290
Foto 50	Problemas de umidade e desorganização	290
Foto 51	Problemas de umidade e desorganização 2	291
Foto 52	Livros jogados pelo chão	291
Foto 53	Livros empilhados pelas cadeiras e mesas	292
Foto 54	Identificação da biblioteca	292
Foto 55	Sem iluminação e local apropriado para acervo	293
Foto 56	Livros empilhados	293
Foto 57	Livros encaixotados	294
Foto 58	Goteiras	294
Foto 59	Estante amarrada	295
Foto 60	Infiltrações e mofo	295
Foto 61	Fachada da Biblioteca Pública do Retiro	300
Foto 62	Interior da Biblioteca Pública do Retiro	300
Foto 63	Fachada da Biblioteca Pública José Acuña	301
Foto 64	Interior da Biblioteca Pública José Acuña	301

Foto 65	Exterior da Biblioteca Pública de Villa de Vallecas	301
Foto 66	Interior da Biblioteca Pública de Villa de Vallecas	302
Foto 67	Exterior da Biblioteca Pública Centro Pedro Salinas	302
Foto 68	Interior da Biblioteca Pública Centro Pedro Salinas	303
Foto 69	Exterior da Biblioteca Pública Villaverde Maria Molíner	303
Foto 70	Interior da Biblioteca Pública Villaverde Maria Molíner	303

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	A Percepção Como Processo Cognitivo	111
Quadro 2	Análise Comparativa Entre os Mecanismos Mentais e Perceptivos	115
Quadro 3	Modelo de Quantificação da Imagem Organizacional	136
Quadro 4	Distribuição das Bibliotecas Polos	137
Quadro 5	Categorizações da Macrorregião RMF e Maciço de Baturité	159
Quadro 6	Categorização da imagem da biblioteca pública pelos usuários	163
Quadro 7	Categorização das Atividades (Cariri/Centro Sul)	173
Quadro 8	Categorização da Imagem pelos usuários (Cariri/Centro Sul)	176
Quadro 9	Meio de Comunicação e Publicidade (Cariri /Centro Sul)	180
Quadro 10	Categorização das Atividades (Litoral Leste e Jaguaribe)	187
Quadro 11	Categorização das Atividades (Sertão Central)	196
Quadro 12	Categorização das Atividades (Sobral/Ibiapaba)	203
Quadro 13	Categorização da Imagem pelos usuários (Sobral/Ibiapaba)	203
Quadro 14	Categorização das Atividades (Litoral Oeste)	210
Quadro 15	Categorização das Atividades (Sertão dos Inhamuns)	218
Quadro 16	Imagem das BPMs (Sertão dos Inhamuns)	218
Quadro 17	Mensuração da Autoimagem	226
Quadro 18	Mensuração da Imagem Intencional	228
Quadro 19	Mensuração da Imagem Funcional	229
Quadro 20	Imagem Corporativa da Biblioteca Pública Cearense	231
Quadro 21	Proposta para Novas Bibliotecas Polos como Bibliotecas Regionais	234

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Autoimagem das Bibliotecas Públicas Espanholas	147
Gráfico 2	Relacionamento Comercial	151
Gráfico 3	Autoimagem da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité	157
Gráfico 4	Autoimagem da Macrorregião Pelos Usuários	158
Gráfico 5	Autoimagem das BPMs da Macrorregião	158
Gráfico 6	Meio de Divulgação Usados pela Macrorregião	160
Gráfico 7	Recepção da Divulgação dos Serviços Pelos Usuários	161
Gráfico 8	Avaliação da Divulgação	162
Gráfico 9	Avaliação do <i>Layout</i> da Biblioteca	162
Gráfico 10	Avaliação da Biblioteca Pública Pelos Usuários	163
Gráfico 11	Avaliação da Comunicação da Macrorregião	165
Gráfico 12	Equipamentos Tecnológicos por Macrorregião	166
Gráfico 13	Satisfação de uso dos Equipamentos Tecnológicos Pelos Usuários	166
Gráfico 14	Desempenho dos Funcionários com as Tecnologias	167
Gráfico 15	Satisfação em Relação ao Acervo	168
Gráfico 16	Situação do Acervo	169
Gráfico 17	Relacionamento Interno e Externo da Macrorregião	169
Gráfico 18	Avaliação do Relacionamento Interno e Externo	170
Gráfico 19	Desenvolvimento de Projetos Especiais	171
Gráfico 20	Autoimagem das Macrorregiões Cariri e Centro Sul	173
Gráfico 21	Imagem das BPMs da Macrorregião Pelos Usuários	175
Gráfico 22	Divulgação das BPMs da Macrorregião (Cariri/Centro Sul)	177
Gráfico 23	Avaliação da Divulgação das BPMs da Macrorregião	178
Gráfico 24	Avaliação do <i>Layout</i> das BPMs da Macrorregião	179
Gráfico 25	Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião	180
Gráfico 26	Satisfação dos Usuários da Macrorregião com as Tecnologias	181
Gráfico 27	Habilidade dos Funcionários com as Tecnologias	182
Gráfico 28	Situação do Acervo (Cariri/Centro Sul)	182
Gráfico 29	Avaliação do Acervo Pelos Usuários	183
Gráfico 30	Avaliação do <i>Layout</i> da Biblioteca Pelos Usuários	184
Gráfico 31	Avaliação da Comunicação (Cariri/Centro Sul)	185
Gráfico 32	Autoimagem da Macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe	187

Gráfico 33	Autoimagem da Macrorregião Pelos Usuários	188
Gráfico 34	Comunicação da Macrorregião com os Funcionários e Clientela	190
Gráfico 35	Publicidade das BPMs da Macrorregião	190
Gráfico 36	Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião	191
Gráfico 37	Comunicação da Macrorregião	193
Gráfico 38	Avaliação da Comunicação das BPMs pelos Usuários	193
Gráfico 39	Autoimagem da Macrorregião do Sertão Central	196
Gráfico 40	Avaliação da Comunicação da Macrorregião do Sertão Central	198
Gráfico 41	Habilidades dos Funcionários com as Tecnologias	199
Gráfico 42	Relacionamento Interno e Externo da Macrorregião	200
Gráfico 43	Autoimagem da Macrorregião (Sobral/Ibiapaba)	202
Gráfico 44	Avaliação da Comunicação da Macrorregião (Sobral/Ibiapaba)	204
Gráfico 45	Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião (Sobral/Ibiapaba)	205
Gráfico 46	Habilidades dos Funcionários com as Tecnologias	206
Gráfico 47	Avaliação da Comunicação Interna e Externa	206
Gráfico 48	Autoimagem das BPMs do Litoral Oeste	210
Gráfico 49	Avaliação da Autoimagem da Macrorregião Pelos Usuários	211
Gráfico 50	Avaliação da Divulgação das BPMs (Litoral Oeste)	212
Gráfico 51	Avaliação da Comunicação das BPMs (Litoral Oeste)	212
Gráfico 52	Tecnologias da Macrorregião (Litoral Oeste)	213
Gráfico 53	Meios de Comunicação da Macrorregião (Litoral Oeste)	214
Gráfico 54	Avaliação da Comunicação interna e externa das BPMs	215
Gráfico 55	Autoimagem das BPMs da Macrorregião do Sertão dos Inhamuns	217
Gráfico 56	Avaliação da Divulgação da Macrorregião	219
Gráfico 57	Avaliação da Comunicação da Macrorregião	219
Gráfico 58	Uso dos Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião	220
Gráfico 59	Habilidade dos Funcionários da Macrorregião com as Tecnologias	221
Gráfico 60	Meios de Comunicação das BPMs da Macrorregião	221

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABDF	- Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal
ALA	- American Library Association
ALFIN	- Alfabetização Informacional
ASIS	- American Society for Information Science
BN	- Biblioteca Nacional
BNP	- Biblioteca Nacional do Perú
BPM	- Biblioteca Pública Municipal
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBB	- Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
CCT	- Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia
CETIC	- Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação
CMSI	- Cúpula Mundial Sobre a Sociedade da Informação
CNPq	- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONABIP	- Comissão Nacional Protetora das Bibliotecas Públicas
CPICI	- Comissão de Prospectiva, Informação e Cooperação Internacional
C&T	- Ciência e Tecnologia
DASP	- Departamento Administrativo do Serviço Público
DIBAM	- Direção de Bibliotecas, Arquivos e Museus
FBN	- Fundação Biblioteca Nacional
FUST	- Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações
IBBD	- Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBERSID	- Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información
IBICT	- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBOPE	- Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IFLA	- International Federation of Library Association
INL	- Instituto Nacional do Livro
IPECE	- Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará
IPHAN	- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
MCT	- Ministério da Ciência e Tecnologia
MEC	- Ministério da Educação

MinC	-	Ministério da Cultura
NII	-	National Information Infrastructure
OCDE	-	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONG	-	Organização Não-Governamental
PDSE	-	Programa de Doutorado Sanduiche no Exterior (CAPES)
PIB	-	Produto Interno Bruto
P&D	-	Pesquisa e Desenvolvimento
RMF	-	Região Metropolitana de Fortaleza
SABI	-	Sociedade de Amigos da Biblioteca
SECULT	-	Secretaria da Cultura
SEP/CE	-	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Ceará
SINABI	-	Sistema Nacional de Bibliotecas da Costa Rica
SNBP	-	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TGI	-	Teoria Geral da Imagem
UCM	-	Universidad Complutense de Madrid
UNESCO	-	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	23
1.1	PROBLEMA	25
1.2	OBJETIVOS	26
1.2.1	Objetivo Geral	26
1.2.2	Objetivos Específicos	27
1.3	DELIMITAÇÃO E UNIVERSO DA PESQUISA	27
1.3.1	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas	27
1.3.1.1	<i>Coordenação Estadual do Sistema de Bibliotecas Públicas do Ceará</i>	28
1.3.1.2	<i>Bibliotecas Polos</i>	29
1.4	JUSTIFICATIVA	37
2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA E TENDÊNCIAS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	40
2.1	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA PÚBLICA	43
2.1.1	A Biblioteca Pública na América Latina	45
2.1.2	A Biblioteca Pública no Brasil	49
2.2	ORIGEM DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	55
2.2.1	Programa Sociedade da Informação no Brasil	59
2.3	MISSÃO E FUNÇÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO ÂMBITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	62
2.3.1	Biblioteca Pública: Porta Aberta Para o Conhecimento	64
2.3.2	Diretrizes Para a Biblioteca Pública na Sociedade da Informação	66
2.4	A BIBLIOTECA PÚBLICA E A FUNÇÃO EDUCATIVA NA SOCIEDADE	68
2.4.1	A Sociedade da Informação e as Competências Informacionais em Bibliotecas Públicas	71
2.4.1.1	<i>Alfabetização Informacional: Documentos Fundamentais</i>	73
2.4.1.2	<i>Aspectos de Alfabetização Informacional em Bibliotecas Públicas</i>	75
2.4.1.3	<i>As Bibliotecas Públicas e o Desafio da Inclusão Digital</i>	76
2.5	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, BIBLIOTECA PÚBLICA E IMAGEM ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	78
2.5.1	Evolução da Imagem da Biblioteca Pública Brasileira	82

2.5.2	Imagem Corporativa da Biblioteca Pública	89
2.6	GESTÃO DA IMAGEM PÚBLICA DA BIBLIOTECA PÚBLICA	94
3	BASES EPISTEMOLÓGICAS PARA A CONSTRUÇÃO DO CONCEITO DE IMAGEM NA ERA DA INFORMAÇÃO	98
3.1	NATUREZA ICÔNICA DA IMAGEM	102
3.1.1	Modelização Icônica da Realidade	104
3.2	DEFINIÇÃO DA IMAGEM	106
3.3	PROCESSOS COGNITIVOS DE PERCEPÇÃO DA IMAGEM	111
3.3.1	Memória Visual	112
3.3.2	Pensamento Visual	114
3.4	MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA	117
3.4.1	Teoria da Gestalt	117
3.4.2	Aproximação Gestáltica ao Conceito de Imagem	121
3.4.2.1	<i>Autoimagem</i>	123
3.4.2.2	<i>Imagem Intencional</i>	125
3.4.2.3	<i>Imagem Funcional</i>	127
3.4.3	Teoria Institucional	128
3.4.3.1	<i>Isomorfismo Institucional</i>	130
3.4.3.2	<i>Campo Organizacional da Biblioteca Pública</i>	132
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	134
4.1	UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRAGEM	137
4.2	DELINEAMENTO DA PESQUISA	138
4.3	ANÁLISE DOS DADOS	138
4.4	PRÉ-TESTE	141
4.4.1	Análise do Instrumento de Coleta de Dados	142
4.4.2	Análise e Interpretação dos Dados do Pré-Teste	142
4.4.2.1	<i>Análise da Autoimagem no Pré-Teste</i>	143
4.4.2.2	<i>Análise da Imagem Intencional no Pré-Teste</i>	143
4.4.2.3	<i>Análise da Imagem Funcional no Pré-Teste</i>	144
5	IMAGENS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS: RELATO DO PERÍODO DO ESTÁGIO SANDUÍCHE	146
5.1	ANÁLISE DA AUTOIMAGEM NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS	146
5.2	ANÁLISE DA IMAGEM INTENCIONAL NAS BIBLIOTECAS	148

	PÚBLICAS ESPANHOLAS	
5.3	ANÁLISE DA IMAGEM FUNCIONAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS	151
5.4	ANÁLISE DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS	152
6	MIL PALAVRAS VALEM UMA IMAGEM	154
6.1	BIBLIOTECAS PÚBLICAS CEARENSES	154
6.1.1	Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité	155
6.1.1.1	<i>Autoimagem da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité</i>	157
6.1.1.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité</i>	159
6.1.1.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité</i>	165
6.1.2	Macrorregião do Cariri e Centro Sul	171
6.1.2.1	<i>Autoimagem da Macrorregião do Cariri e Centro Sul</i>	172
6.1.2.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião do Cariri e Centro Sul</i>	177
6.1.2.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião do Cariri e Centro Sul</i>	180
6.1.3	Macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe	185
6.1.3.1	<i>Autoimagem da Macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe</i>	186
6.1.3.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe</i>	189
6.1.3.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe</i>	191
6.1.4	Macrorregião do Sertão Central	194
6.1.4.1	<i>Autoimagem da Macrorregião do Sertão Central</i>	195
6.1.4.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião do Sertão Central</i>	197
6.1.4.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião do Sertão Central</i>	198
6.1.5	Macrorregião de Sobral e Ibiapaba	201
6.1.5.1	<i>Autoimagem da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba</i>	202
6.1.5.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba</i>	203
6.1.5.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba</i>	205
6.1.6	Macrorregião do Litoral Oeste	207
6.1.6.1	<i>Autoimagem da Macrorregião do Litoral Oeste</i>	209
6.1.6.2	<i>Imagem Intencional da Macrorregião do Litoral Oeste</i>	211
6.1.6.3	<i>Imagem Funcional da Macrorregião do Litoral Oeste</i>	213
6.1.7	Macrorregião do Sertão dos Inhamuns	215
6.1.7.1	<i>Autoimagem Macrorregião do Sertão dos Inhamuns</i>	216
6.1.7.2	<i>Imagem Intencional Macrorregião do Sertão dos Inhamuns</i>	218

6.1.7.3	<i>Imagem Funcional Macrorregião do Sertão dos Inhamuns</i>	220
6.2	RETRATO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CEARENSES	222
6.2.1	Revelando a Autoimagem Organizacional	225
6.2.2	Revelando a Imagem Intencional	227
6.2.3	Revelando a Imagem Funcional	229
6.2.4	Revelando a Imagem Pública Organizacional	231
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	233
7.1	RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS	237
	REFERÊNCIAS	239
	APÊNDICES	255
	ANEXOS	296

1 INTRODUÇÃO

“A internet não destrói as bibliotecas, mas pode reforçar o interesse nas informações da vida cotidiana da cidade - o que é um dos objetivos das bibliotecas públicas – as do presente e, certamente, as do futuro”.

MILANESI (2002)

A investigação se debruça sob a temática da biblioteca pública, mais especificamente a biblioteca pública do Estado do Ceará, a partir da criação das Bibliotecas Polos em 2001, que permitiu a descentralização da coordenação da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel em Fortaleza, do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SEBP/CE).

A proposta das bibliotecas polos no Estado do Ceará surgiu da necessidade de dinamizar as ações do SEBP/CE e foi dividida inicialmente em dez bibliotecas distribuídas nas oito macrorregiões do Estado¹. Essas macrorregiões administrativas exerceriam coordenações regionais do SEBP/CE nos municípios de suas respectivas jurisdições. Essa iniciativa permitiu o fortalecimento do Sistema, a implantação de um sistema de comunicação em rede entre as bibliotecas, a elaboração de uma política de atendimento às comunidades e a atuação da Biblioteca Estadual Governador Menezes Pimentel como órgão coordenador.

O projeto de criação das bibliotecas polos de autoria da coordenadora do SEBP no Estado do Ceará, à época Maria Helena Costa Pereira de Lyra, se orientou na “inexistência de um órgão centralizador de apoio, coordenação e orientação às atividades das bibliotecas públicas” nos municípios cearenses e na “falta de atenção por parte da maioria dos administradores municipais”, para implementação uma rede de bibliotecas que oferecesse um “serviço capaz de levar às bibliotecas do interior um atendimento bibliotecário de qualidade” (LYRA, 2001, p. 4).

O objetivo é identificar a imagem organizacional das bibliotecas públicas cearenses a partir das bibliotecas polos, municípios atendidos e usuários dentro das variáveis: autoimagem (como a instituição se vê); imagem intencional (como a instituição se projeta para o público); e imagem funcional (como a instituição se estrutura), que constituem os objetivos específicos.

¹ A proposta inicial do projeto eram dez bibliotecas polos em oito macrorregiões, sendo a décima biblioteca polo a Biblioteca Pública Municipal de Sobral, que dividiria a macrorregião Sobral e Ibiapaba com o município de Tianguá, porém, por questões políticas, não se efetivou.

Neste sentido, a construção da investigação está estruturada em sete capítulos, incluindo a introdução no capítulo primeiro. O segundo capítulo, *Evolução Histórica e Tendência da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação*, traz a revisão de literatura desde a historicidade da biblioteca pública na Antiguidade, na América Latina e Brasil, a compreensão do construto sociedade da informação, o Programa Sociedade da Informação no Brasil e o entendimento da biblioteca pública como organização no contexto da Ciência da Informação, até a evolução do conceito de imagem organizacional para a biblioteca pública e a gestão pública da imagem para a biblioteca pública. Este capítulo traz também uma breve descrição da imagem das bibliotecas públicas espanholas, em virtude do Estágio Sanduíche na Universidad Complutense de Madrid (UCM).

O terceiro capítulo, *Bases Epistemológicas para a Construção do Conceito de Imagem na era da Informação*, se constitui no marco teórico da pesquisa e vai desde a compreensão da natureza icônica da imagem e sua definição até os processos cognitivos de percepção da imagem. Este capítulo também traz a construção do modelo conceitual da pesquisa baseado nas Teorias da *Gestalt*, da Psicologia e Institucional, da Administração, convergindo assim para a construção do campo organizacional da biblioteca pública.

A metodologia é delimitada no quarto capítulo com a descrição dos processos e instrumentos da pesquisa e seu delineamento. O capítulo traz a descrição da realização do pré-teste que se deu junto aos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas do Brasil, por ocasião do projeto de qualificação em março de 2012. Apresenta os resultados da investigação que foi realizada com o auxílio de questionário enviado por correio eletrônico.

O quinto capítulo, *Imagens das Bibliotecas Públicas Espanholas: relato do período do estágio sanduíche*, traz as análises da aplicação do instrumento de pesquisa adaptado junto a cinco bibliotecas públicas municipais da Comunidade de Madrid, a fim de revelar uma imagem organizacional dessas bibliotecas.

No sexto capítulo, *Mil Palavras Valem uma Imagem*, apresentamos a análise e discussão dos dados coletados nas nove bibliotecas polos e trinta e nove bibliotecas públicas municipais do Ceará, distribuídas pelas oito macrorregiões. Os resultados são apresentados por macrorregião respeitando as variáveis e por fim apresenta um retrato das bibliotecas públicas cearenses. O sétimo e último capítulo traz as considerações finais da pesquisa e as recomendações para estudos futuros.

1.1 PROBLEMA

Na era da informação, cada vez mais a imagem se configura em um relevante instrumento de competitividade. A imagem, assim como a informação, comporta elementos de sentido e percepção. A informação na sociedade da informação “é usada pelas organizações como recurso econômico para aumentar a eficiência e efetividade, para estimular inovação e posicionamento competitivo”, através da melhoria na qualidade dos seus produtos e serviços (VARELA, 2007, p. 31). Neste sentido, esta investigação tem amparo na *Ciência da Informação* como um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da comunicação e do conhecimento e, conseqüentemente, dos registros da informação pelas organizações, seu fluxo informacional e as questões das tecnologias inerentes à informação. Saracevic (1974) afirma que o problema da informação é de âmbito mundial e de natureza complexa que encontra auxílio nos sistemas de informações com apoio de tecnologias específicas.

Sobre as origens do conceito de informação, Logan (2012) afirma que as primeiras definições aparecem em 1386, na Inglaterra, como derivação do latim para informar, “dar a conhecer” e posteriormente em 1450, como noção de comunicação do conhecimento. O autor afirma que o sentido de informação como algo que pode ser armazenado só veio à tona por volta do século XX. Foi Shannon, em 1948, quem definiu “informação como uma mensagem enviada por um emissor para um receptor”, para ele a informação era o padrão ou sinal e não o significado, esse conceito deu o ponta pé para o desenvolvimento da Ciência da Informação (LOGAN, 2012, p. 27). Esse conceito de informação dissociado do seu significado separa também a informação do conhecimento, que seria a informação assimilada na mente das pessoas. A informação é, portanto, a matéria prima da Ciência da Informação. Saracevic (1996) postula que a recuperação da informação como uma disciplina da Ciência da Informação é a solução para os problemas derivados da explosão informacional.

As bibliotecas, sobretudo, as públicas, matéria deste estudo, tem como ponto de convergência a informação e o conhecimento. A informação está registrada, processada e armazenada para que seja assimilada e conferida em conhecimento por aqueles que a usam. Compreendendo melhor, a informação é objetiva e o conhecimento subjetivo. A gestão da informação nas organizações compactua para a organização da informação e a disseminação do conhecimento. Para que a biblioteca possa fazer a gestão da informação adequadamente como um sistema, é preciso que se estruture como organização, principalmente no âmbito da sociedade da informação.

As bibliotecas públicas são organizações que pela sua estrutura e natureza, atuam ou deveriam atuar de forma ativa na sociedade da informação. Entretanto, a hipótese levantada por esta Tese é que ao longo dos anos a biblioteca pública construiu uma imagem de abandono e descaso, que foi perpetuada pelos governos nas esferas federal, estadual e municipal, sem distinção; e é amparada na seguinte questão: qual a imagem da biblioteca pública do Estado do Ceará na sociedade da informação?

A partir da criação das polos no Estado do Ceará e os objetivos das mesmas, as hipóteses secundárias se estruturam na implantação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, na criação das redes de bibliotecas polos, que suscitam novos questionamentos: qual a mudança operacional na imagem da biblioteca pública do Estado do Ceará a partir da criação das bibliotecas polos? Como as bibliotecas públicas do Estado do Ceará se veem? Como essas bibliotecas se projetam para a comunidade usuária? Como essas bibliotecas estão estruturadas tecnologicamente e comercialmente? E como se relacionam com a comunidade usuária?

Essas hipóteses se estruturam por sua vez nas variáveis: **autoimagem**: que trata da imagem que a organização tem de si a partir de sua orientação estratégica, cultura corporativa, política de recursos humanos e clima interno; **imagem intencional**: que composta é pela identidade visual da instituição, sua comunicação interna, de marketing e institucional; e **imagem funcional**: que é evidenciada pela competência tecnológica e comercial e relacionamento direto e indireto com a comunidade onde está inserida.

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos de uma pesquisa se constituem na definição e delimitação da natureza da investigação, é o que se pretende, o seu propósito. Neste sentido, o intuito deste trabalho está dividido em objetivo geral e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar a imagem organizacional da biblioteca pública do Estado do Ceará, a partir do modelo de gestão das bibliotecas polos e revelar a imagem pública da biblioteca pública na sociedade da informação.

1.2.2 Objetivos Específicos

Investigar o propósito da coordenação do SEBP/CE ao criar as bibliotecas polos, através dos documentos de criação, legislação e relatórios;

Identificar a imagem organizacional da biblioteca pública a partir das bibliotecas polos do Estado do Ceará e seu raio de atuação, com um olhar para sua autoimagem, imagem intencional e imagem funcional;

Analisar as possíveis mudanças operacionais da organização através da criação das bibliotecas polos;

Constatar a eficiência do modelo de bibliotecas polos no sentido de contribuir para uma imagem positiva das bibliotecas públicas cearenses.

1.3 DELIMITAÇÃO E UNIVERSO DA PESQUISA

Esta investigação tem como cenário as bibliotecas públicas do SEBP/CE, especificamente, as nove bibliotecas polos do Estado. É importante salientar que esse olhar também será direcionado para as bibliotecas dos municípios atendidos pelas polos, sua clientela e a coordenação geral em Fortaleza. Dessa forma, a pesquisa fica distribuída em todo território cearense, através da representatividade das bibliotecas polos.

Para compreender a dinâmica dessa organização sistêmica, será mostrado a seguir como esta funciona, começando pela coordenação geral do SNBP/RJ e chegando a coordenação do SEBP/CE e as demais bibliotecas polos do Estado.

1.3.1 Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) foi criado pelo Decreto Presidencial nº 520, de 13 de maio de 1992², com o objetivo de contribuir para o fortalecimento das Bibliotecas Públicas do país.

O SNBP nasceu através de um projeto de implantação encaminhado por um Grupo de Trabalho da Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF) coordenado pelo Professor Antônio Agenor Briquet de Lemos. O projeto visava à implementação de recursos necessários à prestação de assistência técnica especializada às bibliotecas estaduais, com o

² VER: <http://www.bn.br/snbp/historico.html>

objetivo de melhorar os serviços oferecidos e o estabelecimento de uma rede de colaboração mútua.

O projeto foi aprovado e sua implantação se deu ainda em 1977, inclusive no Estado do Ceará, com o apoio do Instituto Nacional do Livro (INL), do Ministério da Educação (MEC) e do governo do Estado. Entretanto, o SEBP/CE só foi efetivado legalmente em 1980, através do Decreto nº 14.152, de 24 de novembro de 1980 (Anexo 3), que garantia o fortalecimento das bibliotecas públicas no Estado do Ceará, com a colaboração entre as bibliotecas e a Biblioteca Nacional. A partir desse momento começou a trajetória para que todo o Estado contasse com uma biblioteca pública.

Neste sentido, o SNBP, com sede na Fundação Biblioteca Nacional (FBN), assume como pressuposto básico para o desenvolvimento de suas ações a função social da biblioteca pública como organização, entretanto, sem esquecer a sua função cultural e educadora. Sua atuação perante as demais bibliotecas públicas do país é possível pelo entendimento da biblioteca pública como sistema informacional, como uma unidade de informação sistêmica, voltada para as demandas informacionais da comunidade usuária e baseada em ações voltadas para a interação e integração dessas bibliotecas públicas em âmbito nacional.

A gestão é através do compartilhamento de informações e conhecimento que é exercido pelos sistemas estaduais que, por sua vez, deve articular, coordenar e apoiar as Bibliotecas Públicas Municipais dos seus Estados. A seguir delimitaremos o SEBP/CE e consequentemente o universo de nossa pesquisa.

1.3.1.1 Coordenação do Sistema Estadual de Biblioteca Públicas do Ceará

A Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel que abriga a coordenação do SEBP/CE foi criada primeiramente como Biblioteca Provincial em 1867 e na década de 1990 foi integrada arquitetonicamente ao Centro Cultural Dragão do Mar. Atualmente coordena o SEBP/CE, composto por 190 bibliotecas públicas em 184 municípios (BERNARDINO; LAVOR, 2011).

Em fevereiro de 2009, a Secretaria da Cultura do Estado do Ceará foi contemplada com a **Biblioteca de Referência** do programa **Mais Cultura** do MinC³. O recurso para o projeto foi de aproximadamente R\$ 2.500.000,00, sendo que a primeira parte foi investida na

³ VER: <http://www.secult.ce.gov.br/equipamentos-culturais/biblioteca-publica/biblioteca-publica>

compra de equipamentos e materiais da biblioteca estadual e a segunda parte foi destinada à aquisição de 29 mil livros (CEARÁ, 2011).

Com o objetivo de compartilhar esforços e serviços em prol de uma biblioteca pública mais participativa e presente na vida da sociedade, foi criado e implantado em 2002 o projeto Bibliotecas Polos, que distribuía responsabilidades de coordenação regional a inicialmente dez municípios e posteriormente a nove, a fim de não somente fortalecer as políticas de interiorização da cultura e de desenvolvimento, mas também de garantir a efetiva atuação de uma biblioteca pública devidamente bem planejada e estruturada na sociedade, que caminha para uma constante e urgente necessidade de informação cada vez mais especializada e rápida.

1.3.1.2 Bibliotecas Polos

O projeto das bibliotecas polos foi implantado através do Decreto nº 26.658, de 11 de julho de 2002 (Anexo 2) e previa que sua estrutura deveria contar com pelo menos “um profissional bibliotecário ou de nível superior com conhecimentos em administração de biblioteca, além de três auxiliares, de preferência com 2º grau” (LYRA, 2001, p. 31). Neste sentido, Lyra (2001, p. 41) conclui que,

A estrutura básica do sistema estadual de bibliotecas públicas deve contar com dois tipos de unidades operacionais distintos. Uma unidade de planejamento e fomentos das atividades (Coordenação Geral), e unidades de execução programática (Bibliotecas Polos), além de um órgão de assessoria.

Pensando em um sistema que atuasse de forma eficaz e eficiente, o projeto das Bibliotecas Polos foi implantado no Estado, distribuindo em oito macrorregiões (Anexo 1), distribuídas em nove municípios cearenses, a fim de permitir a descentralização do sistema e uma atuação mais forte e efetiva das bibliotecas públicas municipais no Ceará. A distribuição das bibliotecas polos pelas macrorregiões se deu da seguinte forma:

- a) *Região Metropolitana de Fortaleza e Maciço de Baturité*: sob a responsabilidade da Biblioteca Polo do Município de **Maranguape** e congrega 27 municípios: Acarape, Aquiráz, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Baturité, Capistrano, Caucaia, Chorozinho, Euzébio, Fortaleza (capital do Estado), Guaiúba, Guaramiranga, Horizonte, Itaitinga, Itapiúna, Maracanaú, Mulungú, Ocara, Pacajús, Pacatuba,

Pacoti, Palmácia, Redenção e São Gonçalo do Amarante. Essa distribuição pode ser visualizada melhor na Figura 1, com destaque para os municípios pesquisados.

Figura 1 - Macrorregião RMF e Maciço de Baturité e municípios pesquisados.

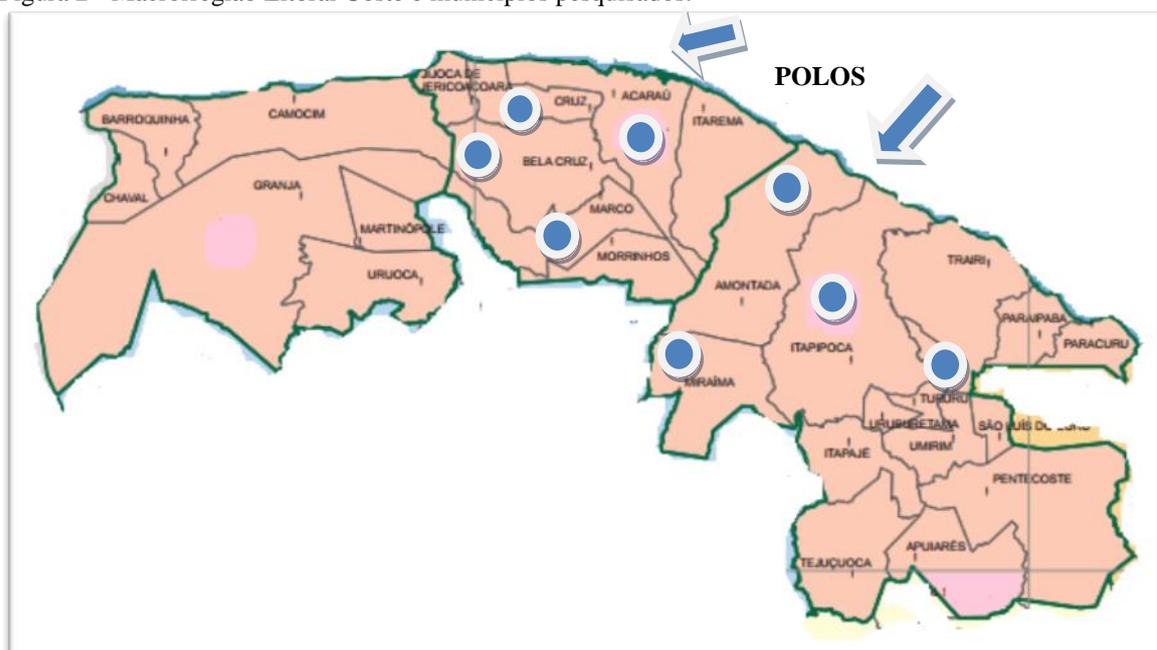


Fonte: A autora baseado em IPECE (2007)

A Biblioteca Pública Capistrano de Abreu, da cidade de Maranguape, atende as bibliotecas municipais da macrorregião do Maciço de Baturité e Região Metropolitana de Fortaleza (RMF).

- b) *Litoral Oeste*: está sob a responsabilidade das bibliotecas polos dos municípios de **Itapipoca**, composta pelos municípios: Amontada, Apuiarés, Itapajé, Miraíma, Paracuru, Paraipaba, Pentecoste, São Luiz do Curu, Tejuçuoca, Trairi, Tururu, Umirim e Uruburetama; **Acaraú** com: Barroquinha, Bela Cruz, Camocim, Chaval, Cruz, Granja, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Marco, Martinópolis, Morrinhos e Uruoca, totalizando 27 municípios, visualizados na Figura 2 com os municípios pesquisados em destaque.

Figura 2 - Macrorregião Litoral Oeste e municípios pesquisados.

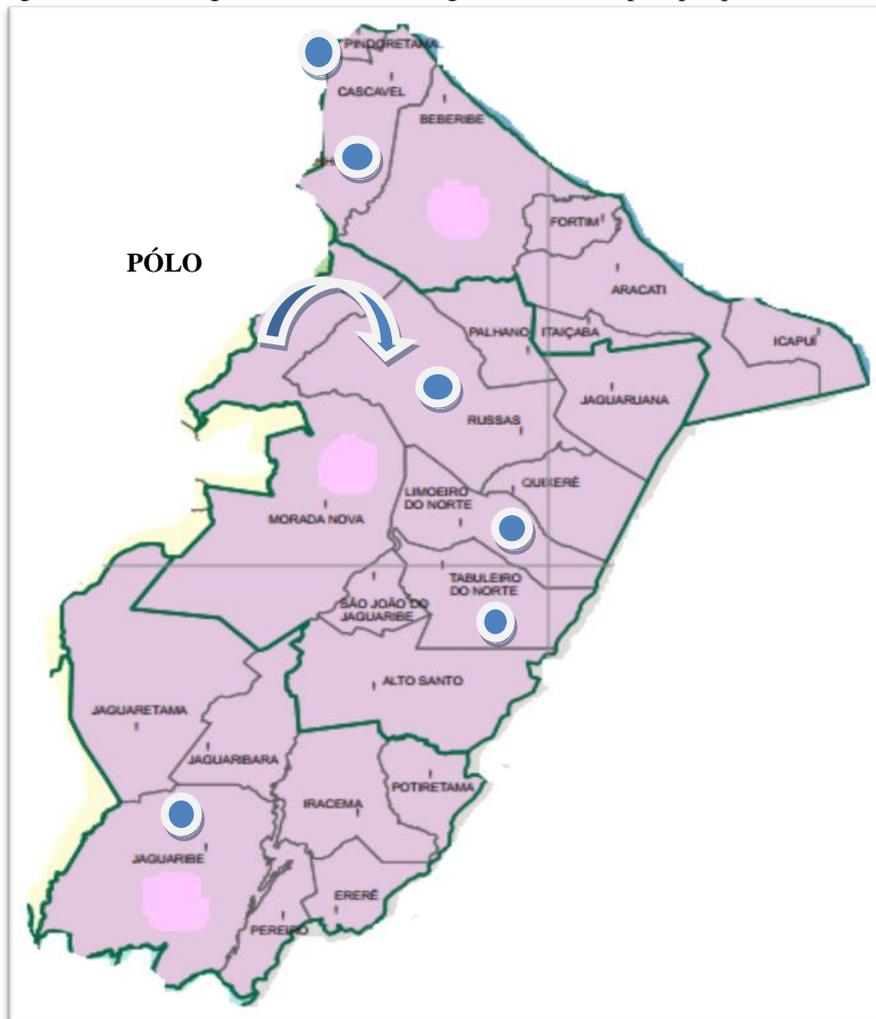


Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pública Rita Aguiar Barbosa, do município de Itapipoca, é a biblioteca polo da macrorregião, com quatorze municípios sob a sua coordenação e a Biblioteca Pública Poeta Manoel Nicodemos de Araújo, na cidade de Acaraú, que divide a coordenação da macrorregião Litoral Oeste, com treze municípios sob a sua coordenação.

- c) *Litoral Leste e Jaguaribe*: são 24 municípios que compõem esta macrorregião, cuja coordenação é da biblioteca pública municipal de **Russas**. São eles: Alto Santo, Aracati, Beberibe, Cascavel, Ererê, Fortim, Icapuí, Iracema, Itaiçaba, Jaguaretama, Jaguaribara, Jaguaribe, Jaguaruana, Limoeiro do Norte, Morada Nova, Palhano, Pereiro, Pindoretama, Potiretama, Quixeré, São João do Jaguaribe e Tabuleiro do Norte, conforme Figura 3.

Figura 3 - Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe e municípios pesquisados.

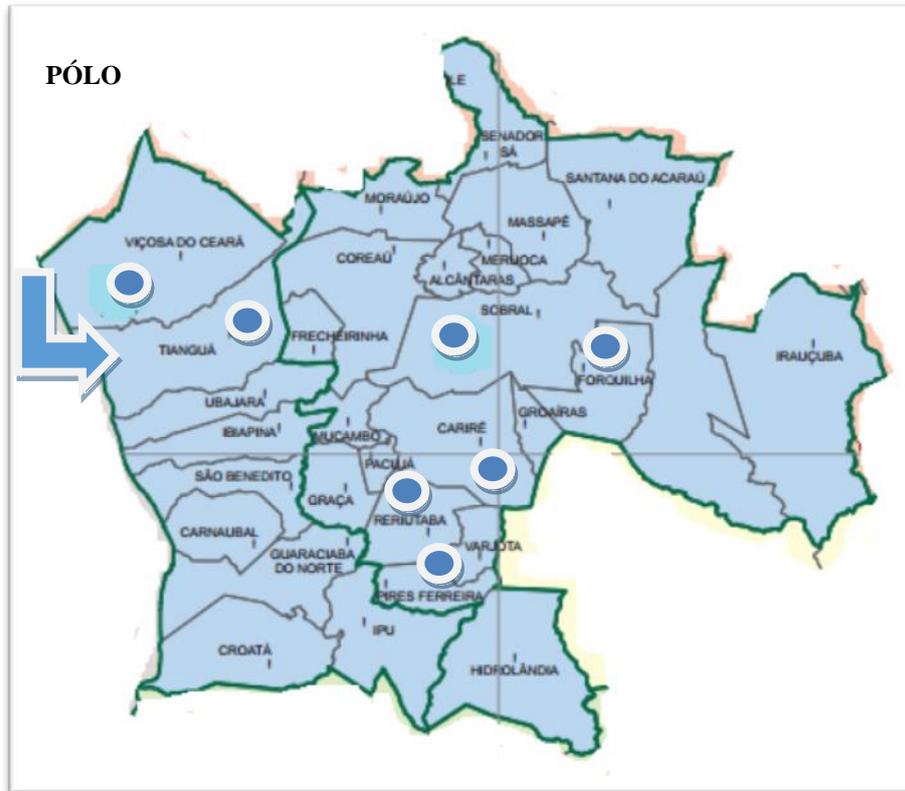


Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pedro Maia Rocha, do município de Russas, é a biblioteca polo da macrorregião do Litoral Leste e Jaguaribe.

- d) *Sobral e Ibiapaba*: conta com 29 municípios que são: Alcântaras, Cariré, Carnaubal, Coreaú, Croatá, Forquilha, Frecheirinha, Graça, Groaíras, Guaraciaba do Norte, Hidrolândia, Ibiapina, Ipú, Irauçuba, Massapê, Moraújo, Meruoca, Mucambo, Pacujá, Pires Ferreira, Reiriutaba, Santana do Acaraú, São Benedito, Senador Sá, Sobral, Ubajara, Varjota e Viçosa do Ceará, sendo a polo no município de **Tianguá**. Na Figura 4 é possível visualizar no destaque os municípios pesquisados.

Figura 4 - Macrorregião Sobral e Ibiapaba e municípios pesquisados.

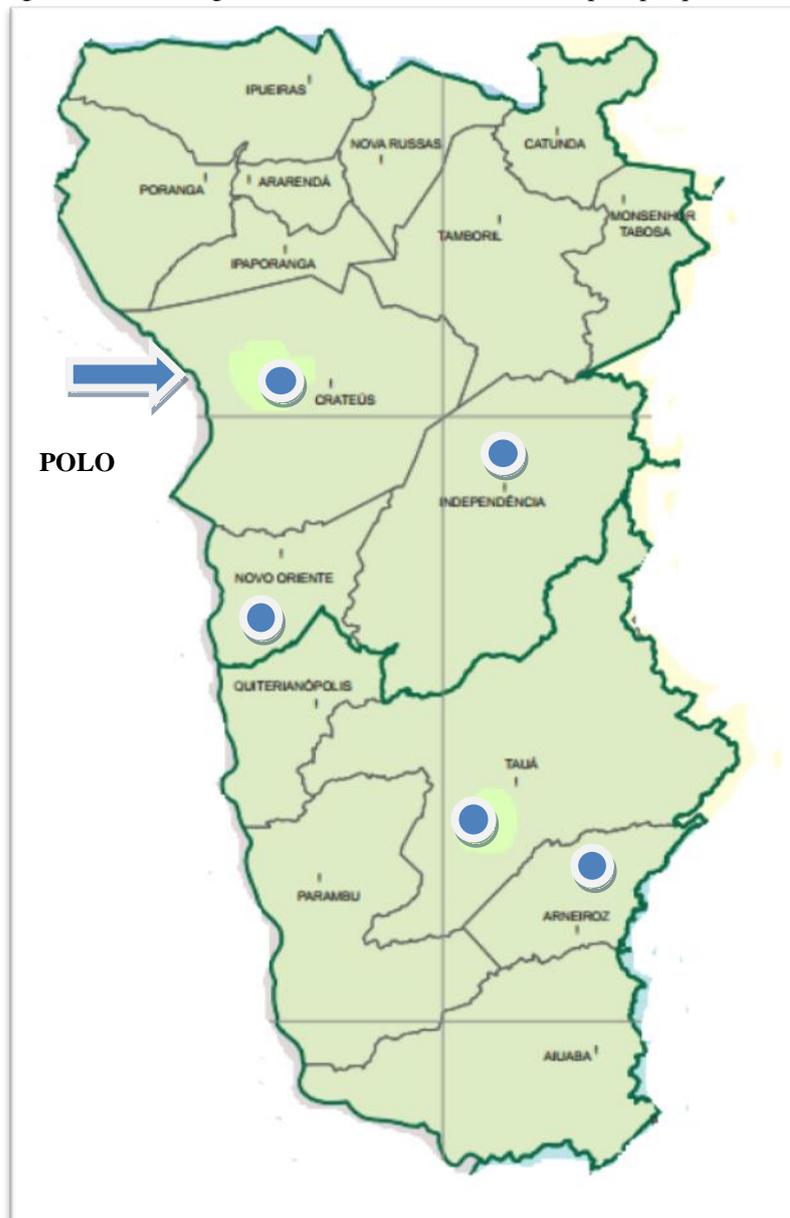


Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A biblioteca polo da macrorregião é a Biblioteca Pública Municipal Deputado Leôncio Vasconcelos de Aguiar, no município de Tianguá.

- e) *Sertão dos Inhamuns*: conta com 16 bibliotecas públicas municipais e está sob a coordenação da biblioteca pública municipal de **Crateús**. Os municípios que compõem a macrorregião são: Aiuaba, Ararendá, Arneiroz, Catunda, Independência, Ipaporanga, Ipueiras, Monsenhor Tabosa, Nova Russas, Novo Oriente, Parambú, Poranga, Quiterianópolis, Tamboril e Tauá, visualizados na Figura 5.

Figura 5 - Macrorregião Sertão dos Inhamuns e municípios pesquisados.



Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pública Municipal Norberto Ferreira Filho, da cidade de Crateús, é a Polo da macrorregião.

- f) *Sertão Central*: congrega 21 municípios: Banabuiú, Boa Viagem, Canindé, Caridade, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, General Sampaio, Ibaretama, Ibicuitinga, Itatira, Madalena, Milhã, Mombaça, Paramoti, Pedra Branca, Piquet Carneiro, Quixadá, Santa Quitéria, Senador Pompeu e Solonópole sob a responsabilidade da biblioteca polo de **Quixeramobim** (Figura 6).

Figura 6 - Macrorregião Sertão Central e municípios pesquisados.

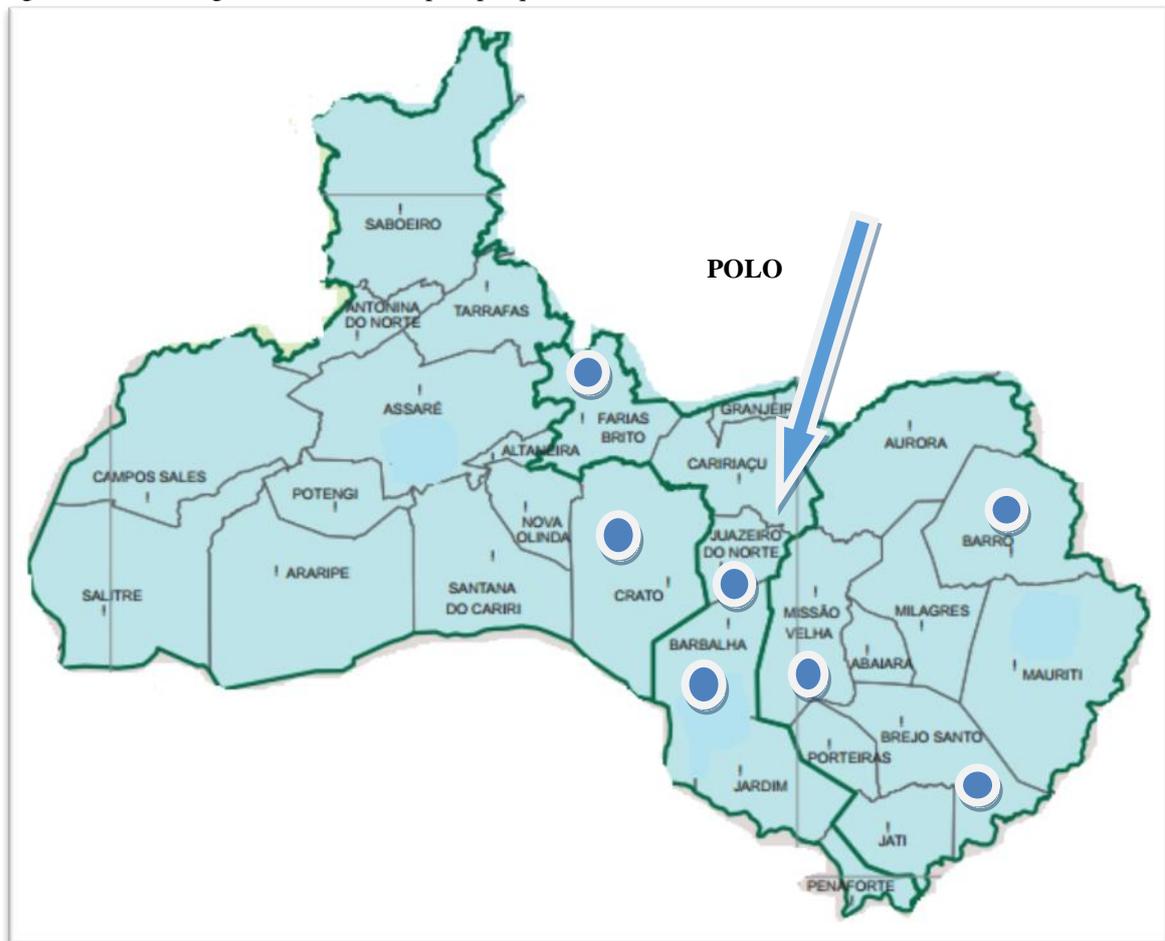


Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pública Municipal Ismael Pordeus é a Polo da macrorregião.

- g) *Cariri*: sob a responsabilidade do município de **Juazeiro do Norte** ficam 28 municípios, que são: Abaiara, Altaneira, Antonina do Norte, Araripe, Assaré, Aurora, Barbalha, Barro, Brejo Santo, Campos Sales, Caririaçu, Crato, Farias Brito, Grangeiro, Jardim, Jati, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Nova Olinda, Penaforte, Porteiras, Potengi, Saboeiro, Salitre, Santana do Cariri e Tarrafas (Figura 7).

Figura 7 - Macrorregião Cariri e municípios pesquisados.



Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem é a Polo da macrorregião do Cariri.

- h) *Centro Sul*: composta por 14 municípios: Acopiara, Baixio, Cariús, Catarina, Cedro, Icó, Ipaumirim, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós, Quixelô, Umari e Varzea Alegre, tendo como biblioteca polo o município de **Iguatu** (Figura 8).

Figura 8 - Macrorregião Centro Sul e municípios pesquisados.



Fonte: A autora baseado em IPECE (2007).

A Biblioteca Pública Municipal Dr. Matos Peixoto, do município de Iguatu, é a Polo da macrorregião.

1.4 JUSTIFICATIVA

A necessidade de conhecer a realidade das bibliotecas públicas do Ceará surgiu, primeiramente, da identificação com a temática e da inquietação quanto ao traçado de uma imagem que se revelava pouco atraente, mas que não refletia um pensamento resultado de pesquisa científica. A investigação tem amparo na Ciência da Informação, enquanto uma “disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e do uso” (BORKO, 1968), e ainda no seu entendimento como ciência social que visa atender às suas demandas sociais da informação.

Entendemos por *Ciência da Informação*, a ciência que estuda a informação desde a sua gênese até o processo de transformação de dados em conhecimento, além de estudar a aplicação da informação nas organizações, o seu uso, ela também estuda as interações entre as pessoas e sistemas de informação, a própria logística da informação, seu planejamento, modelagem de dados e análise.

A escolha desse tema “Biblioteca Pública” decorreu de uma experiência de oito anos como bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte, Biblioteca Polo da macrorregião Cariri. Advém ao mesmo tempo, do trabalho de criação dessas bibliotecas polos juntamente com a coordenação estadual em Fortaleza, das visitas técnicas realizadas no período de 2001 a 2005, dos treinamentos e capacitações oriundos da função, do Sistema Nacional⁴ e Estadual de Bibliotecas Públicas, e principalmente do interesse a respeito da missão da Biblioteca Pública como centro de formação de leitores e promoção da leitura para a comunidade.

Vale salientar que o SEBP/CE verificou alguns problemas em visitas técnicas aos municípios em se tratando do Estado do Ceará. O acervo das bibliotecas criadas era composto por livros didáticos ou por coleções de campanhas de leitura do governo, para doação aos alunos, e em algumas cidades nem existiam⁵. Outro problema observado foi a ingerência de verbas para implantação e modernização de bibliotecas. Como por exemplo, o projeto “*Uma Biblioteca em Cada Município*” (TAKAHASHI, 2000, p. 64), lançado em 1996 durante o governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso, onde as Prefeituras recebiam verbas para dotar o seu município de uma biblioteca pública. Através das visitas da coordenação do SEBP/CE e da Biblioteca Polo de Juazeiro do Norte, ficou comprovado que em algumas ocasiões a implantação ou modernização das bibliotecas não ocorria verdadeiramente. Após alguns anos, esse projeto foi modificado para distribuição de móveis, equipamentos e acervo para a criação de bibliotecas.

Desse modo, esta investigação é pautada pelo caráter interdisciplinar da Ciência da Informação, que fornece os subsídios necessários para aprofundarmos como uma pesquisa social, no âmbito da biblioteca pública e da gestão dos serviços das bibliotecas denominadas de Bibliotecas Polos. Portanto, investigar e compreender as bibliotecas públicas como um todo, sua cultura organizacional a partir do modelo de bibliotecas polos, sua estruturação e imagem é uma pesquisa válida e inovadora para a *Ciência da Informação*. Barreto (2005) escreveu um ensaio para o *Jornal Brasileiro de Ciências da Comunicação*, no qual fala que o futuro da Ciência da Informação hoje é seu olhar para a interatividade, a facilidade do acesso em rede, dizendo que: “o usuário de informação não aceita mais percorrer os caminhos ocultos dos universos particulares da linguagem nem jogar tempo com as intrincadas regras

⁴ VER: <http://www.bn.br/snbp/historico.html>

⁵ De acordo com visita técnica realizada pela coordenação da Polo de Juazeiro do Norte no período de 2001 a 2005.

das taxonomias voltadas para os processos de almoarifagem de acervos convencionais ou eletrônicos”.

A criação das bibliotecas polos no Estado do Ceará veio a contribuir para uma maior articulação das bibliotecas, facilitando a comunicação e promovendo a interatividade de seu processo de gestão, inaugurando assim, uma nova cultura organizacional. Assim, pretende-se investigar se a implementação do projeto das bibliotecas polos contribuiu para a concepção de uma imagem positiva para a biblioteca pública no Estado do Ceará. Entendendo por imagem da organização o somatório das percepções da organização sobre as variáveis: sua autoimagem, sua imagem intencional e sua imagem funcional. Uma variável é um conceito que contém valores ou propriedades mensuráveis e que podem ser qualidades, características, quantidades etc (MARCONI; LAKATOS, 2010). As variáveis propostas para o estudo carregam as características metodológicas e cada uma envolve elementos subjetivos como experiências, valores, sentimentos, preconceitos, atitudes, observações, crenças e informações (GALVÃO, 2004) aliados a uma política de comunicação visual e fidelização de clientes.

Por fim, não se pretende encontrar soluções precisas, mas apontar a atual situação das Bibliotecas Públicas do Estado do Ceará, aqui representadas pelas nove Bibliotecas que fazem parte do Projeto de Bibliotecas Polos e suas jurisdições, descrever a atuação destas frente às problemáticas das Bibliotecas Públicas do país e descrever as propostas existentes de forma a minimizar ou sanar problemas, contribuindo para a mudança do quadro geral da Biblioteca Pública no Estado.

2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA E TENDÊNCIAS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

“Conhecer a origem das bibliotecas implica em abordar a produção de conhecimentos e dos registros do conhecimento, pois, desde sua origem na Antiguidade Clássica, a biblioteca é um espaço de preservação dos conhecimentos gerados pela humanidade a partir de diferentes sociedades”.

(ARAÚJO; OLIVEIRA, 2011)

Ao fazer uma retrospectiva da evolução da biblioteca, Milanese (1985) assinala que sua história é a própria história do registro da informação e do homem, o que significa que é difícil separar o registro e o acesso à informação da história e conceito de biblioteca. Martins, (2002, p. 72) afirma que “a história da biblioteca antecede a história do livro”. Isto porque antes mesmo do surgimento do livro como suporte da informação as bibliotecas já existiam, como apontam os registros históricos. É o caso das bibliotecas minerais formadas por tabletes de argila, as vegetais compostas de rolos de papiro e as animais constituídas de pergaminho (MARTINS, 2002). Traz-se à tona a interessante afirmação de Mey (2004, p. 74) ao contrapor a etimologia da palavra biblioteca originária do grego *bibliothēke* através do latim e formada pelos termos *biblion*, que significa livro e *teke*, caixa, é importante pontuar que a terminologia se refere à biblioteca como depósito e não como organismo dinâmico:

[...] a palavra grega "biblion" não se poderia referir a livros, uma vez que eles eram inexistentes para os gregos antigos: havia apenas rolos de papiro. O papiro, este sim, vinha da cidade fenícia de Biblos (hoje no Líbano), o que nominou o tipo do suporte grego.

Neste sentido, o registro do conhecimento e a formação de acervo são anteriores ao livro e a própria biblioteca que se conhece hoje. Da Idade Média até a Renascença as bibliotecas eram fechadas e tidas como sagradas. Eram as bibliotecas monacais ou monásticas, que poderiam ser as bibliotecas dos mosteiros, das catedrais ou capitulares. Vale ressaltar que as chamadas bibliotecas capitulares nasciam de uma imposição material da necessidade do livro para o ensino e tinham sempre um professor entre os seus designatários.

As bibliotecas medievais eram organismos sagrados e as instituições religiosas da época eram arquitetonicamente preparadas para conter em suas paredes estantes embutidas e

as mesas e estantes de leitura traziam os livros acorrentados (MARTINS, 2002). O conceito de biblioteca na Antiguidade e na Idade Média era ligado ao resguardo da memória e não tinha o caráter de disseminação da informação. Como ilustra muito bem o filme “O Nome da Rosa”, de Jean Jacques Annaud⁶, baseado na obra homônima de Umberto Eco. Sobre isto, Battles (2003, p.122) conclui que a “biblioteca era uma espécie de mosteiro, no qual uma pequena elite de textos marcava o ritmo das orações, balançava os turbíbulos e entoava no cantochão, o grande diálogo dos séculos”.

Das grandes bibliotecas da Antiguidade, a mais famosa de todas é sem dúvida a biblioteca de Alexandria, que segundo relatos históricos possuía mais de setecentos mil volumes. A biblioteca de Alexandria foi fundada por Ptolomeu I Soter, em 280a.C., e ampliada por seu filho Ptolomeu Filadelfo a.C. A biblioteca era dividida em duas partes, uma principal que ficava na cidade de Bruchium e uma suplementar em Serápio (MARTINS, 2002). É a mais famosa por algumas singularidades na formação de seu acervo e pelos incêndios que sofreu, sendo o terceiro o mais terrível e definitivo (BÁEZ, 2006). Sobre a biblioteca de Alexandria e as suas obras célebres Cãnfora (1989, p. 19) pontua que “lá se encontravam preciosas coleções de livros de propriedade do Rei, os livros régios”. E Martins (2002, p. 75) afirma que “a biblioteca de Alexandria ostentava a singularidade de possuir manuscritos únicos de grande número de obras da Antiguidade que com ela desapareceram”.

O acervo da biblioteca de Alexandria merece destaque pela singularidade de sua formação que incluía além da contribuição de vários autores e pessoas diversas, a particularidade da ampliação do acervo por Ptolomeu II Filadelfo, através da compra de rolos, papiros ou mesmo bibliotecas inteiras, sem se preocupar com o alto valor. Seu sucessor Ptolomeu III Evérgeta enviava cartas aos soberanos da Antiguidade solicitando o envio de obras dos mais variados tipos para que fossem incorporados ao acervo da Biblioteca de Alexandria. Depois ordenou que qualquer navio que fizesse escala no porto da cidade tivesse seus originais copiados, retirados e que fosse entregue aos proprietários uma cópia, já que o original permaneceria na biblioteca, além disso, era pago uma quantia específica, correspondente a 15 talentos, por isso o fundo orçamentário passou a ser chamado de fundo dos navios (CÂNFORA, 1989).

⁶ O NOME da Rosa. Direção: Jean Jacques Annaud. Produção: Bernd Eichinger. Intérpretes: Sean Connery; Christian Slater; Helmut Qualtinger; Elya Barkin e outros. Roteiro: Andrew Birkin, Gérard Brach, Howard Franklin e Alain Godard. Música: James Horner. Alemanha: 20th Century Fox Film Corporation, 1986. 1 DVD (130 min), widescreen, color. Baseado na obra “O Nome da Rosa”, de Umberto Eco.

Ptolomeu II Evérgeta, segundo Cânfora (1989), usou de diversos métodos para obter as obras, como, por exemplo, solicitar emprestado a Atenas seus manuscritos originais de Ésquilo, Sófocles e Eurípedes, que eram considerados como patrimônio cultural de valor incalculável pelos atenienses e que só foram liberados mediante um depósito em dinheiro, entretanto, Ptolomeu III preferiu perder o dinheiro do depósito a devolver os originais, enviando uma cópia aos atenienses.

Outra biblioteca merecedora de destaque é a de Pérgamo que, segundo Cânfora (1989), tinha certa rivalidade com a biblioteca de Alexandria. Isso instaurava uma verdadeira multidão de falsificadores que ofereciam textos antigos falsificados e remendados, os quais uma hesitava recusar em virtude da possibilidade da outra aceitar. Localizava-se na cidade de Pérgamo, na Ásia Menor, e conforme Martins (2002) foi fundada pelo Rei Eumênio, no Século II a.C. A biblioteca reunia cerca de trezentos mil volumes copiados em pergaminho. Báez (2006) afirma que foram descobertas muitas falsificações por causa, ao que tudo indica, da pressa em possuir a maior e mais valiosa coleção do mundo, sendo que o caso mais grave foi o falso discurso desconhecido de Demóstenes.

Dentre as bibliotecas da Antiguidade, pode-se destacar ainda a Biblioteca de Nínive, descoberta por Layard⁷, em 1854, no palácio do Rei Assurbanipal II (MARTINS, 2002), composta por aproximadamente 25 mil placas de argila e que é considerada por alguns autores como a primeira biblioteca da história, pois foram encontrados manuscritos da Armênia do Século II a.C., os quais haviam sido roubados por Alexandre no momento das invasões e conquistas (BEZERRA, 2011). Entretanto, conforme afirma Martins (2002, p. 76), “a primeira biblioteca foi estabelecida por Pisítrato⁸ (560-527 a.C.)” na Grécia. Essa biblioteca, segundo Albert Cim, tinha o caráter de biblioteca pública e a pretensão de reunir todas as obras de Homero e outros autores importantes da época.

Martins (2002, p. 323) destaca que “a história da biblioteca, dos fins do século XVI, [...] até os dias atuais, é um processo gradativo, ininterrupto e simultâneo de transformação”, marcado pela laicização, democratização, especialização e socialização. A laicização foi observada a partir da Renascença, com a perda gradativa da característica religiosa cunhada pela natureza dos seus mantenedores e administradores, geralmente mosteiros e monges. A democratização se dá em consequência da laicização, com a perda do caráter sagrado do livro,

⁷ Sir Austen Henry Layard (1817-1894) foi um dos principais arqueólogos britânicos do século XIX. Suas escavações forneceram evidências importantes sobre a antiga Mesopotâmia (atual Iraque), principalmente sobre a civilização assíria.

⁸ Governador e tirano grego que governou entre 560 a.C. e 527 a.C.

deixando a biblioteca cada vez mais leiga e civil e, em consequência disso, pública e aberta, o que gera assim, o terceiro processo – simultâneo e gradativo – que é a especialização. E por fim, o processo de socialização, este para Martins (2002, p. 324) é o “mais significativo dentre os que em nossos dias distinguem a biblioteca”. Ao mesmo tempo em que depende dos processos anteriores, depende também da consciência da sociedade. A biblioteca, neste sentido, não é mais apenas um mero depósito de livros, mas um espaço dinâmico de construção de saberes e socialização do conhecimento.

2.1 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Para Araújo (2002) as bibliotecas públicas nasceram da necessidade de organização e disseminação dos registros gráficos, visuais e sonoros, oriundos do aumento acelerado da produção cultural e intelectual. A história registra que seu surgimento se deu na “Inglaterra fabril do século XIX, em decorrência das transformações provocadas pela revolução industrial, as quais exigiram força de trabalho qualificado” (ARAÚJO, 2002, p. 11). Além de Araújo (2002), autores como Mueller (1984) e Nogueira (1986) defendem o seu surgimento a partir da segunda metade do século XIX concomitantemente nos Estados Unidos e Inglaterra. Sobre isto Bezerra (2011, p. 22) completa que o “conceito de biblioteca pública como serviço do Estado está sedimentado nos princípios de liberdade e igualdade fundamentados pelas ideias revolucionárias” da França no século XVIII. Entretanto, as razões do seu surgimento não tem uma precisão histórica, pois alguns afirmam ter nascido em virtude das necessidades e exigências da revolução industrial (ARAÚJO, 2002; ALMEIDA JÚNIOR, 2003), outros, como Wada (1985), afirmam que a biblioteca surgiu a partir de uma atitude filantrópica para minimizar os problemas sociais da época.

Com o surgimento do papel e também da imprensa, a produção em massa de livros se expandia e conseqüentemente as bibliotecas cresciam. Conforme Battles (2003), a Biblioteca do Museu Britânico é um exemplo desse fenômeno, pois, juntamente com outras Bibliotecas Nacionais na Europa e na América, viu-se subitamente com um acervo de centenas de milhares de livros. A biblioteca do Museu Britânico tinha como responsável o advogado Anthony Pannizzi⁹, que começou sua carreira como revolucionário italiano no exílio. Ainda de acordo com Battles (2003, p. 133), com o seu trabalho de organização dos livros, catálogos e marcação das estantes, Pannizzi “pretendia fazer com que a biblioteca ficasse mais

⁹ Bibliotecário inglês (1787-1879) que redigiu as 91 regras publicadas em 1839 para o Museu Britânico.

transparente para seus leitores, substituindo os mistérios de seu funcionamento por uma sofisticação que contribuiria para a independência do leitor”.

A biblioteca pública até então tinha um perfil elitista e, por conseguinte, excludente enquanto que a sociedade inglesa encontrava-se em sério declínio econômico em virtude do período napoleônico. Sobre isto Battles (2003, p. 137) afirma que:

Foi nesses anos de conflito de classes e de terror econômico que o movimento pela biblioteca pública tomou conta da Inglaterra, com a elite progressista da nação reconhecendo que as luzes da energia intelectual e cultural faziam falta na vida do homem do povo.

Nesse período, Pannizi dedicava-se a criação de uma biblioteca para a nação e essa luta pela biblioteca pública se espalhava para toda a população. Neste momento se tem a criação do primeiro projeto de uma biblioteca pública, entretanto, este enfrentou dificuldades de aceitação pelas autoridades britânicas. Em 1838, liderado por William Lovett¹⁰, teve início o movimento cartista e por toda a Inglaterra no final do século XIX disseminavam-se os salões de leitura cartista, baseados na “Carta do Povo” de Lovett. Tratavam-se na realidade de bibliotecas cooperativas que emprestavam livros aos membros de organizações políticas radicais (BATLLES, 2003).

Difundiu-se então essa ideia para a população e, enquanto não surgia de fato uma biblioteca pública, iniciativas de socialização da informação se espalharam por toda a Inglaterra. Como ressalta Battles (2003, p.138), esses salões se “tornaram extremamente populares, e logo estavam competindo com as bibliotecas comerciais, que funcionavam por subscrições e ofereciam a seus membros um cardápio sempre renovado de livros” por uma pequena taxa.

Apesar da iniciativa popular para a criação da biblioteca pública, alguns filósofos eram contrários à ideia pautados pelo pensamento de que, quando as camadas mais pobres adquirissem conhecimento, este seria utilizá-lo para a ruína da nação. Entretanto, outros pensadores acreditavam que a democratização do acesso à informação seria benéfica para todos. Em 1850 é aprovada a Lei de Bibliotecas Públicas da Inglaterra com 118 votos a favor e 101 contra; em 1919 a lei finalmente é aprovada por unanimidade (SANTOS, 2012). Assim, os salões cartistas de leitura foram imediatamente suplantados pelas bibliotecas públicas, um

¹⁰ William Lovett (1800-1897), ativista britânico, líder do movimento político radical cartista. Escreveu o documento: *Cartismo, uma nova organização do povo*, que deu origem ao Projeto: Carta do Povo, que reivindicava a melhoria política e social do povo através da educação e da cultura.

exemplo disso, é a Biblioteca Pública de Manchester, inaugurada em 1852, no local onde antes era ocupado por um salão de leitura (BATTLES, 2003).

A biblioteca pública surge, portanto, na Inglaterra como uma oportunidade de democratização da educação e da cultura para as classes que até então não tinham acesso à informação por meio da biblioteca, visto que a mesma não era disponível a todos (ARAÚJO, 2002). Além disso, embora alguns não concordassem com esse plano, ela surge num contexto de dificuldades econômicas, como uma ferramenta de inclusão social, confirmando o que diz Battles (2003, p. 137) acerca de Anthony Panizzi, que “honrou o bom senso do povo que o adotou – criando não apenas para os ricos intelectuais, mas para os estudantes pobres, para o povo – uma das maiores bibliotecas do mundo”.

Sobre isto, Almeida Júnior (1997 apud ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 67) afirma que,

A biblioteca pública surge, não isoladamente, deslocada dos acontecimentos e da situação da sociedade daquela época. Ao contrário, ela está imersa nas transformações, nas mudanças e alterações daquela época e, assim, deveria continuar participando de cada cenário histórico, cenários não estanques, mas dinâmicos e em constante mutação.

Nos Estados Unidos foram os filantropos capitalistas que fundaram bibliotecas públicas por volta dos séculos XIX e XX (LEMOS, 2008). Moraes (2006, p. 97) destaca a relevância da contribuição das bibliotecas públicas norte-americanas ao afirmar que: a “biblioteca pública aberta, no sentido que hoje se tem, desenvolveu-se com as ideias democráticas norte-americanas. É das contribuições mais relevantes dos Estados Unidos à cultura universal”.

2.1.1 A Biblioteca Pública na América Latina

As bibliotecas públicas assumem na era da informação uma gama de desafios que, conforme Betancur Betancur (2007), não era uma realidade em outras épocas e as razões são as mais variadas possíveis. Pode ser pelo desenvolvimento dos sistemas de informação, pelas demandas da sociedade da informação ou pela própria evolução do conceito de biblioteca pública.

Na América Latina as bibliotecas públicas tem sido alvo de reflexões nos últimos anos tanto no que diz respeito a sua atuação na sociedade da informação, como sobre a sua missão e conceito, que reforça imagens de uma instituição viva e dinâmica, marcadamente social. Refletindo sobre as bibliotecas públicas da América Latina, Suaiden (1993) afirma que a

maioria dessas bibliotecas são consideradas como bibliotecas escolares, sendo poucas as que podem realmente ser consideradas como referência para a comunidade. O autor afirma ainda que o desenvolvimento dessas bibliotecas só foi possível devido à dedicação e criatividade dos bibliotecários “que acreditam em sua instituição como agente de transformação social” (SUIDEN, 1993, p. 20).

O pesquisador venezuelano Iraser Páez Urdaneta (1952-1994) trouxe uma interessante reflexão sobre a missão da biblioteca pública como uma definição da estratégia de capitalização, de inteligência e de cidadania. A capitalização é o investimento para o melhoramento dos recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de infraestrutura para a biblioteca pública. A estratégia de inteligência se constitui em um investimento em ações culturais de desenvolvimento do conhecimento no ambiente social da biblioteca em sua comunidade e seu entorno. Para a estratégia de cidadania, o foco é a formação do cidadão, incentivando a aquisição e consumo de cultura em ambiente socializador da biblioteca (YEPES OSÓRIO, 2007). Entender a biblioteca pública como um sistema tríplice de capitalização, de inteligência e de cidadania requer sensibilidade e, sobretudo, vontade política.

O surgimento e o desenvolvimento da biblioteca pública na América Latina para Jaramillo, Montoya Ríos e Uribe-Tirado (2008, p. 40) se devem “[...] fundamentalmente, a fenômenos urbanos que correspondem aos processos de imigração e de industrialização e que, de alguma maneira, correspondem às condições sociais, econômicas e políticas de cada país”. Dentre os aspectos históricos que marcaram a biblioteca pública na América Latina, destaca-se a criação da Biblioteca Nacional da Colômbia, em 1777, que foi a primeira BN na região e que mais tarde impulsionaria os serviços bibliotecários e criaria a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em 1972.

Notadamente, a Colômbia é o país que mais investiu e desenvolveu suas bibliotecas públicas. O destaque é – em um esforço conjunto com a UNESCO – a criação da Biblioteca Piloto de Medellín em 1952¹¹, que se deu a partir da necessidade de uma biblioteca pública que contribuísse para o desenvolvimento cultural da sociedade. A Biblioteca Piloto de Medellín foi planejada e executada com o intuito de ser a maior e mais completa biblioteca pública da América Latina. A biblioteca piloto de Medellín é a segunda no mundo, a primeira encontra-se em Nova Delhi, na Índia.

¹¹ VER: <http://www.bibliotecapiloto.gov.co/index.php>

A Escola de Biblioteconomia da Universidade de Antioquia, criada em 1956, é uma importante instituição para o desenvolvimento da biblioteca pública na Colômbia. Além de formar profissionais para as bibliotecas, também mantém o “Grupo de Investigação em Biblioteca Pública”, do Centro de Investigações em Ciência da Informação da Escola Interamericana de Biblioteconomia. A Rede Colombiana de Bibliotecas Públicas foi criada a partir de 1972 como uma estratégia para a “proteção, recuperação, registro e difusão do patrimônio cultural” (JARAMILLO; MONTOYA RÍOS; URIBE-TIRADO). A Rede Colombiana de Bibliotecas Públicas é coordenada pelo Ministério da Cultura através da Biblioteca Nacional, especificamente pelo Grupo de Bibliotecas Públicas. É responsável por várias ações, dentre elas a realização de eventos como o Seminário Nacional de Bibliotecas Públicas em 1985. Em função do Seminário surgiu o Comité Nacional de Bibliotecas Públicas, que realizou diagnóstico das bibliotecas públicas colombianas e o encaminhamento de propostas para o desenvolvimento do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

A partir do Plano de Fortalecimento das Bibliotecas Públicas em 2002, as instituições convocadas entregam um Plano Mestre para os serviços de bibliotecas na Colômbia e criam em 2004 os Parques Bibliotecas. Os Parques Bibliotecas são complexos formados por prédio de arquitetura moderna, com amplos espaços de uso público, e no eixo central encontra-se uma biblioteca com equipamentos de alta tecnologia, internet, acervo e pessoal qualificado. Os Parques Bibliotecas foram construídos nos locais de menor índice de desenvolvimento humano e contribuíram para a diminuição dos índices de violência. Os objetivos da criação dos Parques bibliotecas foram contribuir para a melhoria da qualidade de vida e da cidadania, criar condições para o desenvolvimento urbano em Medellín, melhorar o acesso à informação e educação e contribuir para uma convivência pacífica entre os cidadãos (DOMINGUÉZ, 2009).

Na Argentina as primeiras bibliotecas públicas surgiram a partir de 1794 com a socialização das livrarias para o público local. O pioneiro foi Facundo de Prieto y Pulido que doou sua biblioteca particular ao “Convento de la Merced” para consulta pública, que foi transformada em biblioteca pública pela Junta de Mayo¹² em 1810 e que passou a funcionar apenas em 1812 (PARADA, 2002). A Lei nº 419 de 1870, Lei de Proteção às Bibliotecas Populares, deu origem a Comissão Nacional Protetora das Bibliotecas Populares (CONABIP) na Argentina.

¹² “Junta Provisional Gubernativa de las Provincias del Río de la Plata”, conhecida como a Junta de Mayo, surgida em Buenos Aires em 25 de maio 1810 e que deu impulso a destituição de Baltasar Hidalgo de Cisneros em consequência à Revolução de Maio.

Em 1813, o Chile cria a sua Biblioteca Nacional e em 1873 é criada a primeira biblioteca pública no país, a Biblioteca Santiago Severín, em Valparaíso. No período de 1978 a 1993 as bibliotecas públicas chilenas ficaram subordinadas à Direção de Bibliotecas, Arquivos e Museus (DIBAM) e a partir de 1993 à Coordenação Nacional de Bibliotecas Públicas, que passou a chamar-se no mesmo ano de Subdireção de Bibliotecas Públicas¹³.

A Biblioteca Nacional do Perú (BNP) foi criada por decreto em 28 de agosto de 1821 pelo General Dom José de San Martín, entretanto, só foi inaugurada mais de um ano depois, em 17 de setembro de 1822. É apenas em 1962 que a Biblioteca Nacional assume a função de promover o desenvolvimento das bibliotecas públicas do país. Em 1922 é criada a Lei nº 4506 que dispõe sobre a obrigatoriedade dos municípios provinciais a criar e prover bibliotecas públicas e em 1983 cria-se, a partir de Lei Orgânica, a mesma obrigatoriedade para os Distritos. O Sistema Nacional de Bibliotecas do Perú firmou convênios com as bibliotecas públicas e a Biblioteca Nacional para o desenvolvimento das bibliotecas públicas do país. No convênio, a BNP deve capacitar as bibliotecas públicas municipais, prestar assessoramento técnico e bibliográfico e suprir os primeiros gastos de funcionamento (BONINI, 2003).

A Venezuela criou sua Biblioteca Nacional em 1833 através de Decreto Presidencial e sua função é promover, planejar e coordenar o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, que é subordinado ao Instituto Autônomo Biblioteca Nacional, que funciona em redes estatais e de serviços bibliotecários. O Instituto abriga as 727 bibliotecas públicas venezuelanas, inclusive a Biblioteca Nacional, e tem a responsabilidade de administrar as bibliotecas públicas e prove-las para a participação social¹⁴.

A primeira biblioteca de Cuba foi criada em 1793. A biblioteca da Sociedade Econômica de Amigos de Cuba surgiu com o objetivo de apoiar a educação e a cultura no país. A Biblioteca Nacional de Cuba foi criada em 1901 e o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas em 1963 (JARAMILO; MONTOYA RÍOS; URIBE-TIRADO).

Na Costa Rica, a Biblioteca Nacional foi fundada em 1888 e em 1890 iniciou-se um programa de desenvolvimento para as bibliotecas públicas através do estabelecimento da Direção Geral de Bibliotecas, subordinada à Secretaria de Instrução Pública. O Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica (SINABI) começou a funcionar a partir de 2000 e tem sob a sua coordenação 56 bibliotecas públicas, sendo 31 oficiais e 25 semioficiais. As oficiais são mantidas diretamente pelo SINABI através do Ministério da Cultura e Juventude; as

¹³ VER: <http://www.bibliotecaspublicas.cl>

¹⁴ VER: http://www.bnv.gob.ve/contenido_bibliotecas.php?sw=3

semioficiais são as que foram criadas pelo Decreto nº 11.987C, de 17 de março de 1981, e são administradas a partir de convênios entre o SINABI/Ministério da Cultura e Juventude, os governos municipais, ONGs, Fundações e outras instituições de interesse. O SINABI coordena ainda o Bibliobús que presta serviços de extensão bibliotecária para as comunidades que não dispõem de bibliotecas públicas¹⁵.

A primeira biblioteca pública mexicana foi criada em 1946 por José Vasconcelos, que foi o primeiro diretor. A partir de 1983 se estabelece o Plano Nacional de Bibliotecas Públicas, que abriu mais de quatro mil bibliotecas em todo o país. No mesmo ano se cria a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e, com isto, as bibliotecas públicas passaram a ser consideradas como um elemento chave para a educação e cultura, tornando-se mais vivas, dinâmicas e abertas a todos (FERNÁNDEZ DE ZAMORA, 1994).

Em 1972 é fundada a Biblioteca Nacional do Equador Eugenio Espejo que desempenha funções essenciais para as bibliotecas públicas. O Sistema Nacional de Bibliotecas, um órgão descentralizado do Ministério da educação e Cultura, coordena as bibliotecas públicas do país¹⁶.

A Biblioteca Nacional da Bolívia foi criada a partir da Biblioteca Pública de Chuquisaca, em 23 de julho de 1825, quando o General Andrés Santa Cruz, presidente na ocasião, solicitou ao Marechal de Ayacucho, Antônio José de Sucre, sua organização. Depois do ano de 1883 a Biblioteca Nacional da Bolívia passou a ter autonomia e a servir como difusora da cultura letrada do país.

2.1.2 A Biblioteca Pública no Brasil

Suiaden (2000) afirma que a história dos livros e das bibliotecas registra uma interligação entre o acesso à informação e o poder aquisitivo, de forma muito intensa. O acesso à escrita sempre foi marcado por esforços isolados, sem, no entanto, se tornar uma prioridade dos governos, daqueles que dominavam o poder. A leitura e a escrita eram sinônimas de poder e de *status* e a biblioteca era o símbolo dessa imagem. Em virtude do acesso restrito e segmentado, a biblioteca tinha um perfil diferente do que possui hoje. Desse modo, pensar no usuário ou mesmo na informação não era uma prioridade, o que prevalecia

¹⁵ VER: <http://www.sinabi.go.cr/>

¹⁶ VER: <http://www.sinab.gov.ec>

era a preservação da memória. A criação e manutenção de bibliotecas era a última coisa a ser pensada.

Pode-se afirmar que essa realidade mudou um pouco com a chegada da família Real ao Brasil, trazendo a Biblioteca Real e a Imprensa Real. Entretanto, não foi uma mudança significativa no que diz respeito a novos pensamentos e paradigmas em se tratando de bibliotecas, como afirma Suaiden (2000, p. 52), “a vinda da Biblioteca e da Imprensa Real também não representou indicadores efetivos do acesso e da disponibilidade de informação para toda a sociedade”. No entanto, essa Biblioteca representou uma significativa evolução nos costumes da comunidade leitora da época. De acordo com Schwarcz (2002), embora não tendo as mesmas funções de uma Biblioteca Pública e contando com outras, a maioria das pessoas que precisava de informação a procurava.

Suaiden salienta (1980) que a primeira biblioteca pública brasileira foi a da Bahia, fundada em 4 de agosto de 1811. Sendo uma iniciativa de Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco através de um projeto encaminhado ao Conde dos Arcos, então governador da Capitânia da Bahia, tornando-se, como aponta Lemos (2008), o primeiro grande mecenas do Brasil a advogar para a causa das bibliotecas públicas.

Mesmo com a restrição do empréstimo e da disponibilidade de informações, a Real Biblioteca veio a facilitar e abrir caminhos para o que viria a seguir: a criação da primeira Biblioteca Pública do Brasil, na Capitania da Bahia. O projeto de implantação dessa biblioteca foi o primeiro da história com o objetivo de facilitar o acesso ao livro. A primeira biblioteca pública do Brasil, porém, sem a intervenção do governo, era mantida e administrada pela sociedade e seus sócios. A Biblioteca da Capitania da Bahia foi inaugurada em agosto de 1811 e após essa iniciativa outras capitanias resolveram criar suas bibliotecas. A legalidade da criação se dava através de Decretos Estaduais (MORAES, 2006). Entretanto, Suaiden (1980, p. 5) ressalta que “a fundação da Biblioteca Pública da Bahia não se efetivou através de uma iniciativa governamental. Ela foi criada por iniciativa dos cidadãos”. É correto afirmar que foi a partir desse período que começaram os problemas que até hoje são de conhecimento nas bibliotecas, tais como: falta de estrutura física, acervo desatualizado, falta de pessoal qualificado, ausência de móveis adequados. Eram, portanto, essas as características dessas instituições (SUAIDEN, 2000).

A biblioteca pública que foi criada como consequência da Revolução Industrial, na Inglaterra, no final do século XIX, passou por várias transformações em seu conceito (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010). Sobre a origem do conceito de biblioteca pública Araújo (2002) afirma que se deu a partir da confluência do humanismo renascentista, da invenção da

imprensa e da reforma protestante. Enquanto a invenção da imprensa permitiu em larga escala a reprodução da cultura escrita e popularizou a leitura, até então restrita a poucos, a ideologia da reforma pleiteava uma educação mais democrática, socializadora e comum a todos. Por sua vez, todos esses fatores vieram a contribuir para o aumento do número de alfabetizados. Assim, a “biblioteca pública é a instituição que, a princípio, deve estar a serviço de todos os cidadãos, oferecendo-lhes informação e lazer a partir de um modelo estatal de prestação de serviços” (ARAÚJO, 2002, p. 12).

Todavia, ainda faltava muito, pois as bibliotecas que foram criadas naquela época seguiam modelos baseados em países desenvolvidos, o que não era a realidade brasileira. Isso só mudou após a Semana de Arte Moderna, com a própria cultura nacionalista que se encontrava em alta e a crítica a importação de modelos e paradigmas era uma constante dos intelectuais. Um produto desse período é a Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade, inaugurada em 1926, que como afirma Suaiden (2000, p. 53), foi um “marco importante da cultura brasileira e um exemplo para a América Latina”.

O diferencial era a falta de cooperação, ou seja, cada instituição que existia trabalhava individualmente, o que dificultava a disseminação da informação e quem saía perdendo era o usuário, que não podia contar com um bom acervo. O mercado editorial ainda não atendia plenamente aos interesses dos usuários e a falta de bibliotecas travava ainda mais o crescimento da cultura letrada. A formação do leitor, a disseminação da leitura e da cultura era um objetivo de difícil execução. A era Vargas trouxe a necessidade do crescimento industrial (SUAIDEN, 2000), o que refletiu na biblioteca e em sua função social, porém de forma mais tímida do que o que se registraria anos mais tarde.

Em 1937 foi criado o INL que tinha o objetivo de favorecer meios de produção e aprimoramento do livro e de melhoria dos serviços bibliotecários. Porém, esses esbarravam em problemas como, por exemplo, a dificuldade em criar meios para o aprimoramento e a produção do livro (SUAIDEN, 2000). Ocorria que a indústria editorial tinha receio de investir no produto nacional e acabava por reeditar clássicos estrangeiros, ao mesmo tempo em que esse processo era oneroso para o autor. Outro fator relevante era a falta de parques gráficos e a concentração de distribuição editorial apenas no eixo Rio - São Paulo.

Neste mesmo período o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP) em conjunto com o INL e a FBN nomeiam comissão para a organização de um projeto de código de catalogação. Simultaneamente com a criação do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) em 1954, hoje Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), marcavam-se novos pensamentos para a Biblioteconomia, entretanto,

ainda encontravam-se apenas no campo da organização da informação, ou seja, o que prevalecia ainda era o armazenamento.

Ainda no século XX, dois momentos são de fundamental importância para o desenvolvimento cultural e mudanças no contexto das bibliotecas públicas brasileiras: a Semana de Arte Moderna em 1922 e a inauguração da Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade em 1926, que segundo Suaiden (2000, p.70) “se transformou num referencial da cultura brasileira para outros países, um centro de informação que efetivamente contribuiu para a criação de uma população mais esclarecida”.

Nesse momento, a biblioteca pública começa a aparecer na sociedade não mais como a guardiã do conhecimento, mas sim com um novo conceito, agora de disseminadora da informação, ganhando características educativas e culturais. O acesso ao conhecimento é a principal premissa da biblioteca pública, que para Leitão (2011, p. 46) é “o espaço ideal para abrigar, preservar, oferecer e manter acesso adequado para o conhecimento humano”.

As bibliotecas, entretanto, só viriam a ganhar seu espaço pleno de construtora e disseminadora da cultura e do conhecimento muitos anos depois. Jacob (2006, p. 9) conceitua de forma muito precisa a biblioteca:

Lugar da memória nacional, espaço de conservação do patrimônio intelectual, literário e artístico, uma biblioteca é também o teatro de uma alquimia complexa em que, sob o efeito da leitura, da escrita e de sua interação, se liberam as forças, os movimentos do pensamento. É um lugar de diálogo com o passado, de criação e inovação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira.

Seu conceito, portanto, baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrições e “na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento” (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010, p. 18) sendo, por conseguinte, a ponte entre a informação e o usuário a partir de um suporte organizacional e um recurso de gerenciamento de informação.

A partir de 1971 as bibliotecas públicas passam a desenvolver também o papel de biblioteca escolar, em virtude da falta de bibliotecas escolares que suprissem as necessidades de pesquisa escolar. Como afirma Suaiden (2000, p. 56),

A falta de bibliotecas escolares fez com que os alunos se utilizassem das poucas bibliotecas públicas existentes. À medida que esses alunos ocupavam os assentos das bibliotecas públicas em sua maioria, houve um retraimento da população adulta, ou seja, ocorreu o fenômeno da escolarização da biblioteca pública, que passou a dar prioridade para o atendimento estudantil em detrimento a outros segmentos da comunidade que também necessitavam dos serviços bibliotecários.

Com a integração da educação e a biblioteca pública, incentivada pelo Manifesto da UNESCO de 1972 (SANTA MARÍA, 2007) que se preocupava com o público leitor e com a educação, emerge o esforço da biblioteca pública para a democratização da leitura (MILANESI, 1985). Com isso, houve um aumento acelerado de bibliotecas públicas, que se adaptavam somente às necessidades básicas das pesquisas escolares, resultando na criação de bibliotecas nos municípios brasileiros, que em algumas vezes existiam apenas no papel e não de fato ou com características que não permitiam sequer ser chamadas de bibliotecas. O que reflete até hoje nas bibliotecas públicas atuais, como aponta Vidal (2009, p. 20) ao afirmar que “desde a sua criação as bibliotecas públicas se preocuparam com o público escolar, a função educacional foi a primeira função exercida por elas e que parece perdurar até hoje”.

É preciso ressaltar que o fato da biblioteca pública ser também utilizada como biblioteca escolar ou servir como ambiente de pesquisa para alunos não representa por si só nenhum problema, afinal, estudantes também fazem parte da comunidade e tem direito a usufruírem dos serviços da biblioteca pública, como enfatizam Antunes, Cavalcante e Antunes (2002, p. 114):

[...] Estudantes e professores são uma parcela da comunidade que tem direito ao atendimento na biblioteca pública. O problema está na adaptação dessa biblioteca a um modelo que permite somente atender alunos que buscam a pesquisa para a realização das tarefas exigidas em sala de aula, deixando de oferecer serviços úteis para as demais pessoas da comunidade.

O problema está na limitação do acervo e atendimento dessas bibliotecas a estudantes apenas, visto que além destes, a biblioteca pública deve atender outros setores da comunidade, no entanto, para isso, é preciso possibilitar serviços que atendam as demandas informacionais dos outros clientes da biblioteca pública, “tornando-se necessário um acervo adequado como também serviços apropriados para os mais variados públicos” (ANTUNES; CAVALCANTE; ANTUNES, 2002, p. 115).

Os parâmetros da biblioteca pública pautados pelo Manifesto da UNESCO (1994) tornam sua função social mais evidente pelo caráter cultural, educativo e democrático, a fim de desenvolver seu papel na sociedade da informação. O conceito de biblioteca pública foi evoluindo conforme a publicação dos diversos Manifestos da UNESCO ao longo dos anos.

A UNESCO publicou o primeiro Manifesto para biblioteca pública em 1949, gerando algumas iniciativas de desenvolvimento da instituição no mundo inteiro. Em 1972 foi publicada a segunda versão com grande repercussão na América Latina. Após essa publicação foram realizadas várias conferências na América Latina, sendo a de Caracas, em 1982, a mais

importante, pois propunha ações específicas para a região como o acesso livre à informação; difusão e proteção das culturas nacionais; preocupação com a formação do público leitor e outras. Em 1994, a UNESCO lança um novo Manifesto incorporando as tecnologias e propondo missões para facilitar as ações da biblioteca pública a partir da máxima: *porta de entrada para o conhecimento*. As diretrizes do Manifesto da UNESCO ajudaram a construir a ideia da biblioteca pública na sociedade da informação. Suaiden (2000, p. 56) aponta que: “no final da década de 1980, especialistas afirmaram que a sociedade da informação seria uma sociedade voltada para o compartilhamento dos recursos e para o bem-estar social.”

Vale ressaltar que o compartilhamento de recursos e bem-estar social no que diz respeito às bibliotecas, e principalmente à biblioteca pública, são ações e serviços que venham a viabilizar o crescimento cultural dos seus usuários, a disseminação da informação, políticas de desenvolvimento da leitura e projetos que promovam o partilhamento de saberes. A sociedade da informação traz ainda questões relacionadas com a globalização, às tecnologias e um modelo de desenvolvimento sustentável. Porém, todos os caminhos apontam para uma dura realidade, a da desigualdade social. Suaiden (2000, p. 57) ressalta que:

Nesse processo de globalização, de novos paradigmas tecnológicos e sociais e do modelo de desenvolvimento sustentável, caberá à biblioteca pública trabalhar no sentido de corrigir as deficiências do passado, como criar uma interação adequada com a comunidade e implantar produtos que de fato facilitem o acesso à Sociedade da Informação.

Vista dessa forma, a biblioteca pública passa a assumir um papel de responsável pela correção de problemas há muito arraigados, sobretudo, quando se fala em “corrigir as deficiências do passado”, e isto, sabe-se, não é uma tarefa fácil e nem de única responsabilidade da biblioteca pública. Os problemas relativos às desigualdades sociais no que diz respeito à educação e cultura é algo muito além da Biblioteca Pública. Sabemos que “[...] a informação e o conhecimento cada vez mais são elementos indispensáveis para a participação das pessoas na sociedade, principalmente como forma de garantir condições de sobrevivência e existência digna” (RASCHE; VARVAKIS, 2006. p. 138). Isto a coloca como elemento essencial ao fortalecimento de uma sociedade cultural e socialmente desenvolvida.

As experiências oriundas da globalização e a necessidade da utilização de ferramentas tecnológicas requerem uma reforma urgente dos conceitos e papéis assumidos pela biblioteca pública, ou seja, necessitam de uma efetiva responsabilidade do poder público e da sociedade como um todo. Sozinha, sem ajuda de segmentos sociais e incentivos fiscais, a Biblioteca Pública estará em meio à chamada crise da cultura letrada (ABREU, 2006). Corrigir

problemas tão fortemente arraigados exige uma associação de ações focalizadas na comunidade usuária, e é exatamente neste ponto que entra o Programa Sociedade da Informação que é abordado a seguir.

2.2 ORIGEM DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Masuda (1980, p. 45) ao discorrer sobre a imagem da sociedade da informação no Japão afirma que,

[...] a futura sociedade da informação terá que ser construída dentro de um contexto inteiramente novo, a partir de uma análise completa da tecnologia de telecomunicações e informática, pois essa é que determinará a sua natureza fundamental.

Para ele, a tecnologia inovadora transforma os sistemas sociais e econômicos através de três estágios: a automação; a criação do conhecimento; e a inovação (MASUDA, 1980). No primeiro estágio, a tecnologia transforma o trabalho e o acesso à informação; o segundo permite que a informação seja transformada em conhecimento; e no terceiro estágio, as estruturas sociais e econômicas são transformadas em novos sistemas. A sociedade da informação é pautada, sobretudo, no paradigma tecnológico, entendido como “um sistema integrador e sancionador da dominação conforme uma racionalidade técnica que tenderia a fazê-lo inquestionável, impessoal e de validade universal” (CECENÑA, 1988, p. 25). Esse paradigma tecnológico, conforme assinala Dupas (2001, p. 37), “construiu-se pondo à prova e renovando estratégias e mecanismos de supremacia, liderança e hierarquização, redefinindo as condições gerais de hegemonia econômica mundial”. Sobre o paradigma tecnológico, Dosi (1982) define como um padrão de solução de problemas tecnológicos e econômicos a partir da adoção de um conjunto de procedimentos, da delimitação de problemas relevantes e da pesquisa sobre conhecimentos específicos com o objetivo principal de criar assimetrias competitivas. Para ele, os paradigmas tecnológicos, na medida em que delimitam, condicionam e direcionam as estratégias competitivas, criam também mecanismos de *feedback* e consolidam trajetórias tecnológicas que tem implicação direta na dinâmica da competitividade e da inovação.

A sociedade da informação norteadas pelo paradigma tecnológico é definida como,

Uma proposta multidisciplinar com influências de diferentes áreas de pensamento, com um escopo amplo que integra o uso de tecnologias de informática e comunicações (TIC) para a cooperação e compartilhamento de

conhecimento entre atores, a fim de disseminar a formação de competências na população (POLIZELLI, 2008, p. 2).

Os atores da sociedade da informação são compreendidos como os governos, as universidades e as empresas, e as competências como a articulação das pessoas, recursos técnicos e organizacionais, com o objetivo de difundir o aprendizado e o conhecimento nas instituições. Neste sentido, o conhecimento nasce como produto das demandas dos diversos ambientes organizacionais, corroborado pelo entendimento de Fleury e Oliveira Junior (2001) que afirmam que o conhecimento é a informação associada à experiência, às instituições e aos valores agregados.

A sociedade da informação, portanto, baseia-se em um modelo de sociedade onde a informação está inserida na vida social dos povos de todos os países de forma intensa, independente do seu nível de desenvolvimento, do seu tamanho ou da sua filosofia política, e desempenha um papel fundamental na atividade econômica e na criação da riqueza. É construída com base no conhecimento, na educação e no desenvolvimento científico e tecnológico, observando não apenas no que diz respeito ao seu estado físico, mas, no sentido da acessibilidade e da criação de condições e oportunidades para que a população possa usufruir dos benefícios advindos da sociedade da informação.

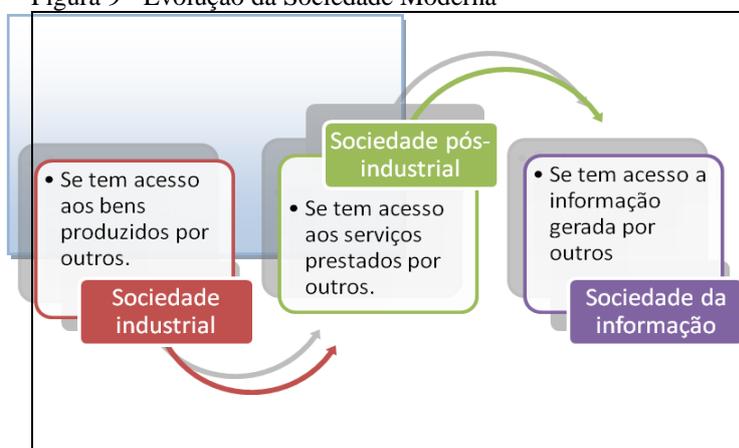
A expressão ‘sociedade da informação’ surgiu primeiramente por volta da década de 1960, em meio acadêmico, a partir da publicação das ideias de Jiro Kamishima no periódico *Hoso Asahi*, em 1963, o qual teve grande repercussão no Japão e de Yujiro Hayashi, que publicou o livro *‘The Information Society: from hard to soft’*, em 1969. E também, a publicação, em 1968, do livro *‘Introdução à sociedade da informação’* de Yoneji Masuda, que precedeu o seu famoso *‘A sociedade da informação como sociedade pós-industrial’* (SANTOS; CARVALHO, 2009). O que permite afirmar, com base em Santos e Carvalho (2009, p. 45), que “o aparecimento da expressão ‘sociedade da informação’ começa quando a expressão ‘pós-industrial’ passa a ser rejeitada por Zbigniew Brzezinski”, que a considera vazia de conteúdo e propõe a substituição do termo por ‘sociedade tecnocrônica’, cujo não foi aceito na comunidade acadêmica.

No que diz respeito à origem do termo, os teóricos se encontram divididos entre os cientistas japoneses e os norte-americanos Fritz Machlup, Stephen Parker e Marc Uri Porat. Os dois últimos pelos trabalhos apresentados na Conferência da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em 1975, já o economista Fritz Machlup estudou o efeito das patentes nas pesquisas nos EUA ainda na década de 1930, que culminou com a publicação do livro: *‘A produção e distribuição do conhecimento nos EUA’*. Entretanto, foi o

sociólogo Daniel Bell que traçou um diagnóstico do crescimento do setor de serviços, do uso intensivo de informações e de conhecimento no processo produtivo, finalizando com a proposta da teoria da sociedade pós-industrial em substituição à sociedade industrial, como recurso estratégico e transformador da sociedade baseada no crescimento do setor de serviços a partir do uso da informação. Apesar de entender a sociedade da informação como uma generalização ampla do termo, Bell (1973, 467) afirmava que “a sociedade pós-industrial é uma sociedade da informação, como a sociedade industrial é uma sociedade produtora de bens”. Corroborando, Masuda (1980, p. 97) afirma que “enquanto a sociedade industrial é uma sociedade formada e desenvolvida em torno da produção de valores materiais, a sociedade da informação será formada e desenvolvida em torno da produção de valores informacionais”.

A origem da sociedade da informação deu-se aproximadamente no fim da década de 1960, “quando se evidenciava uma excessiva acumulação de poder da classe trabalhadora em sindicatos. É nesse momento que o capital passa a desenvolver tecnologias revolucionárias que resultaram na fragmentação das cadeias de produção” (DUPAS, 2001, p. 100). A literatura aponta ainda que o primeiro uso da expressão se deu pela *American Society for Information Science* (ASIS), que abordou o tema ‘*The Information Conscious Society*’ na reunião de 1970 (FREITAS, 2002). A sociedade da informação, portanto, evidencia a hegemonia da informação e do paradigma tecnológico na sociedade moderna. A transição se deu pelo deslocamento do paradigma nas estruturas industriais e nas relações sociais, a partir da revolução industrial e gradativamente se desenhou uma nova estrutura organizacional econômica e social. Essa evolução pode ser visualizada pela Figura 9.

Figura 9 - Evolução da Sociedade Moderna



Fonte: Grupo Telefônica do Brasil (2002)

Essa transição das estruturas e relações sociais mediadas pela produção de bens e serviços com o nítido objetivo de permitir a obtenção e o acesso à informação é o que essencialmente distingue um modelo de sociedade do outro. A dinâmica da difusão tecnológica ao mesmo tempo em que configurou a sociedade da informação, também conferiu um estado de urgência e acessibilidade que transita e interage na sociedade, através da economia, da política e da cultura. É o paradigma tecnológico que determina essa dinâmica. Sobre isto Castells (1999, p. 108) afirma que

O conceito de paradigma tecnológico, elaborado por Carlota Perez¹⁷, Christopher Freeman e Giovanni Dosi¹⁸, com a adaptação da análise clássica das revoluções científicas feita por Kuhn¹⁹, ajuda a organizar a essência da transformação tecnológica atual à medida que ela interage com a economia e a sociedade.

Essa mudança que facilita o acesso à informação é o fator principal que irá desencadear uma série de transformações sociais de grande alcance. A disponibilidade de novos meios tecnológicos provoca alterações nas formas de atuar nos processos sociais, o que por sua vez implica na mudança dos comportamentos dos indivíduos na sociedade. Isto significa que “as novidades tecnológicas chegam a transformar os valores, as atitudes e o comportamento e, com isso, a cultura e a própria sociedade” (SOCIEDADE..., 2002, p. 17). Neste sentido, a transição da sociedade pós-industrial para a sociedade da informação foi marcada pela intensificação das tecnologias da informação e da comunicação, pelo deslocamento de bens materiais para a produção de informação e pela mudança do comportamento social dos indivíduos. Mattelart (2006) assinala que o que determina os critérios de eficiência da sociedade da informação são as normas e procedimentos, sejam técnicas ou comportamentais, mas que contribuam para a integração dos processos.

A origem dessa transformação se dá através de três fenômenos interrelacionados, que são: a *convergência da base tecnológica*, a partir das relações entre conteúdo, comunicação e computação; a *dinâmica da indústria*, com a popularização dos produtos tecnológicos; e o *crescimento da internet*, que favorece uma maior conectividade e acesso à informação. Takahashi (2000) afirma que a “sociedade da informação não é um modismo, mas que representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia [...] um novo paradigma técnico-econômico”. E completa ainda ao ressaltar que a sociedade da informação,

¹⁷ PEREZ, Carlota. Structural change and the assimilation of new Technologies in the economic and the social systems. **Futures**, v. 15, p. 357-375, 1983.

¹⁸ DOSI, Giovanni. et al. **Technical change and economic theory**. Londres: Pinter, 1988.

¹⁹ KUHN, Thomas. **A estrutura das revoluções científicas**. 7. ed. São Paulo: Perspectivas, 2003.

É um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infraestrutura de informações disponíveis (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Esse fenômeno global detém uma acentuada dimensão político-econômica, que é decorrente da contribuição da infraestrutura de informações nas organizações e uma marcante dimensão social, em virtude do potencial elevado de integração entre as pessoas e a informação. Esse modelo de sociedade da informação tem como base a informação e o conhecimento, sendo inegável que foram as inovações tecnológicas que impulsionaram as ideias sobre a sociedade da informação, entretanto, são os aspectos relacionados ao acesso e uso da informação que mantêm as ideias até hoje. Outro fator fundamentalmente importante é a organização dessa informação produzida e os mecanismos de mediação e disseminação através da tecnologia. Para o processamento adequado dessa informação de forma que ela possa ser utilizada na urgência que a chamada sociedade da informação exige, é preciso um conjunto de diretrizes a fim de construir um modelo, que por sua vez, encontra na biblioteca pública uma grande aliada no tratamento, codificação, armazenamento e distribuição da informação a quem dela necessite.

2.2.1 Programa Sociedade da Informação no Brasil

É importante ressaltar que um modelo de sociedade da informação não poderá ser assegurado apenas pelo seu aparato tecnológico, e sim por um conjunto de fatores sociais, econômicos, educacionais, políticos e culturais interrelacionados e em consonância com os comportamentos dos atores sociais, influenciados pela tecnologia. Esses comportamentos por sua vez, determinarão a produção de bens tangíveis e intangíveis, padrões de consumo, mercado de trabalho, sistema educacional e opções de lazer. O fator diferencial da sociedade da informação que traz a informação como matéria-prima para Castells (1999) são suas características, que determinam o predomínio da lógica de redes, a sua flexibilidade, e a sua alta penetrabilidade dos efeitos das tecnologias e sua crescente convergência tecnológica.

Esse modelo de sociedade da informação é composto por quatro fatores diferenciados e fundamentais: *Usuários*, pessoas ou organizações que tem acesso aos conteúdos por meio da infraestrutura; *Infraestrutura*, meios técnicos de acesso aos conteúdos; *Conteúdos*, informação, produtos ou serviços; e *Entorno*, que são fatores ou agentes diversos que podem influenciar em qualquer fenômeno, como por exemplo, o comportamento dos usuários da informação.

Vale ressaltar que os critérios descritos por Webster (1995) para a sociedade da informação, foram os elementos norteadores do Programa Sociedade da Informação. Webster analisa criticamente determinadas marcas que ele chama de critérios e que tem por objetivo determinar se uma sociedade em particular é uma sociedade da informação. Os critérios são: *tecnológico*, baseado no desenvolvimento e uso de tecnologias; *econômico*, apontado a partir dos parâmetros de exclusão e inclusão nas categorias econômicas que evidenciam as mudanças; *ocupacional*, determinado pela ocupação no mercado de trabalho de cargos ligados à informação; *espacial*, que envolve análises econômicas e sociológicas para determinar mudanças espaço-temporais das atividades sociais; e *cultural*, que indica a expansão do conteúdo informacional na vida cotidiana.

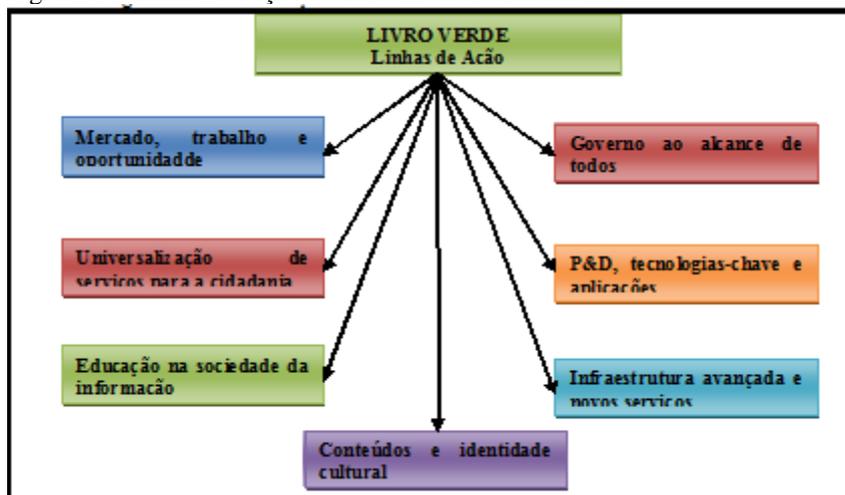
No Brasil, a reflexão que sublinhou o Programa Sociedade da Informação se inspirou na inserção favorável da informação na vida das pessoas, na convergência da base tecnológica e da infraestrutura adequada, na inovação das estruturas produtivas e organizacionais, no sistema educacional e suas instâncias reguladoras e normativas e no governo em geral (TAKAHASHI, 2000). Neste sentido, o Programa pretendeu contribuir de forma mais efetiva para a construção de uma sociedade mais justa no que diz respeito aos princípios e metas relativos à preservação da identidade cultural, fundada na riqueza da diversidade; com a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento baseado no respeito às diferenças e equilíbrio regional; e ainda para o fortalecimento da democracia política através da participação social.

Os estudos preliminares iniciaram em 1990 com a implementação do Programa Sociedade da Informação. Esses estudos ficaram a cargo do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) por intermédio do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CCT) e IBICT. Diversos estudos e documentos foram elaborados no âmbito da Comissão de Prospectiva, Informação e Cooperação Internacional (CPICI) e do CCT, com o objetivo de preparar e criar o Programa de Sociedade da Informação Brasileiro. Após a elaboração do documento *A Sociedade da Informação no Brasil: o papel do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia* foi designado um grupo de trabalho composto por dezoito membros representantes de segmentos do governo, da iniciativa privada e da comunidade acadêmica, que mais tarde foi subdividido em doze grupos temáticos coordenados por um dos membros e sob uma coordenação geral. Em 1997, esse grupo elaborou três versões do documento *Ciência e Tecnologia para a construção da sociedade da informação no Brasil* e alguns estudos comparativos em vinte países diversos.

O MCT juntamente com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) reiniciou em 1998 a discussão para a criação efetiva do programa, que após uma ampla discussão com a sociedade ouvindo aproximadamente 150 especialistas em todo o país, deu origem ao documento com as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação, culminando com a elaboração e publicação do *Livro Verde*, em 2000. O Livro Verde foi elaborado com o objetivo de integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, a fim de contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e ao mesmo tempo contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global (TAKAHASHI, 2000).

O Programa Sociedade da Informação do Brasil foi estruturado em sete linhas de atuação: Mercado de trabalho e oportunidades; Universalização dos serviços para a cidadania; Educação na sociedade da informação; Conteúdos e identidade cultural; Governo ao alcance de todos; P&D, Tecnologias-chave e aplicações; e Infraestrutura avançada e novos serviços. (Figura 10).

Figura 10 - Linhas de Ação do Livro Verde do Brasil.



Fonte: Silva, et al (2010).

Durante o ano de 2000 ocorreu a fase de implementação, que compreendeu a elaboração do Livro Verde, um amplo processo de consulta à sociedade e a consolidação em Livro Branco, com um plano definitivo. A fase de execução compreendeu o período de 2001 a 2003, com as etapas de decolagem, onde eram firmadas parcerias, lançados editais e outros; de operação em regime, com novas ações e acompanhamento; e a etapa de consolidação, a partir da análise dos resultados alcançados. A estrutura organizacional do Programa Sociedade da Informação compreende: um conselho, composto por representantes de

entidades do governo, da indústria, da comunidade acadêmica e da sociedade; uma coordenação executiva, apoiada em núcleo de suporte; e um comitê de gestão/execução interna, composto por diretores de unidades e agências do MCT.

O Livro Branco, para Silva (2005, p. 26), consiste em “uma grande agenda que enumera estratégias a serem desenvolvidas até o ano de 2012, sem, no entanto, ser exaustiva em nenhuma de suas seções”. É descrito como “o ponto culminante de uma trajetória de reforma do sistema nacional de C&T, que ainda não se completou, mas que tem um rumo traçado” (BRASIL, 2002, p. 15). Consiste, sobretudo, em uma síntese do que os interlocutores da Conferência de 2001 acordaram entre si, se constituindo, portanto, em uma agenda de consensos que norteia uma direção.

O Livro Branco está estruturado em quatro seções centrais e uma introdução. A primeira seção analisa os riscos e oportunidades associados às transformações econômicas e tecnológicas que marcaram a sociedade até então e continuam ocorrendo. Analisa ainda os principais desafios para a consolidação de um Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (SNCTI), fator indispensável para que o País possa criar condições de desenvolvimento sustentável. Os objetivos são apresentados na segunda seção, destaque para a proposta de criação de uma política de Ciência, Tecnologia e Inovação até o ano de 2012. Na terceira, são estabelecidas as bases para a formulação de diretrizes estratégicas a partir de uma análise do esforço nacional para a consolidação da sociedade da informação. Por último, há na quarta seção a explicitação de um conjunto de diretrizes delineadas estrategicamente com o objetivo de articular ações necessárias para a criação de uma política de Ciência, Tecnologia e Inovação (BRASIL, 2002). Porém, apesar dos encaminhamentos constantes do Livro Verde e da agenda do Livro Branco, alguns fundamentos ainda não foram aplicados, o que demonstra um atraso nas diretrizes do Programa Sociedade da Informação. O papel da biblioteca pública na sociedade da informação é ressaltado pelas suas funções social e educativa que abordaremos a seguir.

2.3 MISSÃO E FUNÇÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO ÂMBITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A biblioteca pública é pautada por funções que auxiliam no direcionamento de suas atividades e atuação, as quais devem ser de acordo com as necessidades da comunidade usuária. É importante salientar que diante da missão da biblioteca pública de se constituir em porta para o conhecimento, o seu papel para com a sociedade da informação adquire um

desenho administrativo e gerencial que passa pelas tecnologias, formação profissional e responsabilidade social. O que significa que na sociedade da informação, o papel das bibliotecas públicas deve destacar o acesso à informação como prioridade, o que por sua vez implica em compreender sua missão e funções na sociedade e um gerenciamento proativo e dinâmico.

Muitos autores enumeram as funções da biblioteca pública e sua missão, entretanto, alguns dão destaque somente a função social, que apesar de ser primordial, não está isolada e necessita de um encadeamento de ações para obter êxito. Jaramillo; Montoya Rios e Uribe Tirado (2008) destacam três funções para a biblioteca pública e seus desdobramentos: as funções sociais, as funções técnico-tecnológicas e as funções administrativas. A visão dos autores supracitados se aproxima do entendimento desse estudo, no que diz respeito ao delineamento das ações e responsabilidades da biblioteca pública na sociedade da informação em acordo com suas funções nesta sociedade.

Jaramillo; Montoya Rios e Uribe Tirado (2008) assinalam que as funções sociais da biblioteca pública se relacionam com as ações educativas, política, econômica e cultural, com as quais a biblioteca pública responde às demandas informacionais da comunidade e que suas ações devem centrar-se sobremaneira no livre acesso à informação.

Dessa forma, fazem parte das funções sociais: a) a *função educativa*: que permite facilitar e proporcionar à comunidade usuária os meios e materiais para a educação e autoeducação. Esta função se relaciona diretamente com o que diz o manifesto da UNESCO quanto a apoiar programas formais e informais de educação inclusive de alfabetização; b) a *função cultural*: cujo objetivo é se converter em espaço de difusão e propagação de cultura para gerar, resgatar e preservar os valores e a identidade cultural da comunidade usuária. Esta função prevê a participação ativa da sociedade seja na apreciação das expressões artísticas e culturais, seja na execução dessas performances; c) a *função econômica*: diz respeito à responsabilidade da biblioteca no fornecimento de informações relevantes para o desenvolvimento econômico da comunidade, como por exemplo, o apoio às ações de cadeias produtivas, que contribui para a geração de renda e melhoria da qualidade de vida de comunidades; d) e a *função política*: de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades da biblioteca pública, uma vez que apoia a participação consciente e ativa na política da sociedade, responsável por diversas ações futuras, e que permite a efetivação de relações da biblioteca com a sua comunidade.

Já as funções técnico-tecnológicas se relacionam com os processos e técnicas do trabalho biblioteconômico e assinala as possibilidades de êxito para as funções sociais. Estas

funções estão ligadas às atividades de: a) *coleta*: política de formação de acervo, seleção, aquisição e avaliação; b) *análise e organização*: processos técnicos utilizados como catalogação, classificação e indexação; e c) *difusão e promoção*: ligados à extensão e serviços.

As funções administrativas enumeradas por Jaramillo; Montoya Rios e Uribe Tirado (2008) dizem respeito à visão gerencial e aos processos de planejamento, execução e controle. No âmbito da sociedade da informação, as três funções se encadeiam e entrelaçam em acordo com a própria missão da biblioteca pública perante as inovações tecnológicas e demandas da sociedade do conhecimento. Felicié Soto (2006) postula que a missão fundamental da biblioteca pública é proporcionar acesso livre e gratuito à informação a todas as pessoas da comunidade. Sobre isto, o Manifesto da UNESCO (1994), acerca bibliotecas públicas, postula que a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e das pessoas são valores fundamentais e que para alcançá-los os cidadãos devem ter seu direito à informação assegurado.

Neste sentido, para assegurar o direito ao acesso à informação, o respeito às funções da biblioteca pública e o pleno funcionamento na sociedade da informação é necessário que a biblioteca se reconheça como instituição ímpar para o exercício da cidadania de sua comunidade. É preciso, conforme orienta Suaiden (2002, p. 333) que a biblioteca se projete para a comunidade e assuma “seu papel legítimo no ensino, educação e formação e divulgação dos recursos culturais do país”.

2.3.1 Biblioteca Pública: Porta Aberta Para o Conhecimento

Como instituição democrática e de funções marcadamente social, cultural e educacional a biblioteca pública tem os pressupostos para desempenhar com sabedoria e responsabilidade social seu papel na sociedade da informação. O Manifesto da UNESCO afirma que a biblioteca pública é

[...] o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento. Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social (MANIFESTO..., 1994).

Esta diretriz coloca a biblioteca pública em choque com suas debilidades, uma vez que reforça e coloca o papel da biblioteca pública perante a sociedade da informação e frente a uma responsabilidade de garantir o direito à informação a todos que dela necessitem. Isto por

sua vez evidencia algumas fraquezas no âmbito tecnológico e profissional e exige uma ação mais efetiva em relação ao envolvimento nas funções política e econômica da instituição. Questões como a desigualdade social e a exclusão digital, ainda frequentes na sociedade, afastam cada vez mais a biblioteca pública de desempenhar seu papel perante a sociedade da informação.

O volume de informação cresce assustadoramente a cada minuto, as tecnologias cada vez mais modernas e interativas “permitem o acesso fácil, rápido e eficiente a uma grande variedade de conteúdos” (FELICIE SOTO, 2006, p. 41), que contribuem para a geração de conhecimento. Entretanto, a biblioteca pública, tendo em vista sua estrutura administrativa, por muitas vezes demora em adquirir os equipamentos necessários, programas e aplicativos para lograr o acesso universal a informação. Isto é o que Lozano Díaz (2006) denomina de paradigma burocrático tradicional, que impede a biblioteca pública de se desenvolver na mesma proporção em que se desenvolvem as tecnologias e a internet.

Ao mesmo tempo em que a internet é uma realidade, as desigualdades sociais, políticas e econômicas também são. A exclusão digital, a falta de acesso físico às tecnologias ou a falta de conhecimento necessário para manipular essas tecnologias afastam ainda mais a biblioteca pública do direcionamento e observância de sua missão, como porta aberta para o conhecimento. Ou seja, todo o tipo de conhecimento em qualquer formato ou suporte.

Cunha et al (2005, p. 3) constatam que:

A Sociedade da Informação por um lado aproxima pessoas, organizações, ideias e conhecimento e, por outro, cria um fosso entre as camadas que têm acesso à informação e ao uso dos espaços com produtos e serviços de informação, incluindo acesso à Internet e os desprovidos dessa condição.

Esse fosso que os autores denunciam é o que se denomina por exclusão digital, que mesmo em países considerados de primeiro mundo como a Espanha e a Alemanha são observadas ainda em escala destoante dos investimentos em Educação e Tecnologia desses países, originada pela distribuição do PIB.

Diante disso, a biblioteca pública é o espaço ideal para que a comunidade tenha acesso à informação em respeito às diretrizes da IFLA/UNESCO e a missão norteadora da biblioteca pública. Entretanto, a instituição encontra algumas barreiras neste sentido, além dos entraves oriundos do avanço crescente das tecnologias de informação, a problemática social, costumes e até mesmo aspectos relativos à violência afastam a comunidade da biblioteca. É preciso estabelecer e fortalecer os vínculos da biblioteca pública com a comunidade. Em contrapartida, a comunidade precisa se ver fazendo parte da biblioteca. Felicié Soto (2006, p.

111) afirma que além de “cumprir com suas responsabilidades tradicionais, a biblioteca deve-se constituir em uma entidade que tenha presença vigorosa na vida da comunidade” (tradução nossa).

Esse vínculo com a comunidade dá-se em consequência do cumprimento de suas três funções, de um envolvimento intrínseco com a sociedade, do estabelecimento de relações políticas e culturais e, sobretudo, na constituição de espaços democráticos de reflexão e discussão de ideias para a geração de conhecimento. Sobre isto Bernardino e Suaiden (2011a, p. 39) afirmam que

Em seu Manifesto sobre a Biblioteca Pública, a UNESCO destaca que a mesma deve servir como fonte de reflexão sobre seu papel e suas funções, assim, as bibliotecas públicas devem estimular os leitores para a reflexão das informações processadas, garantindo com isso que possam interagir mentalmente e construir conhecimento.

A garantia de que a biblioteca pública é uma porta aberta para o conhecimento é dada pelo direito à informação de cada cidadão, cada leitor. Entretanto, ainda há muito que avançar no sentido de garantir esse direito básico da comunidade usuária, pois se constata que a “biblioteca pública atual segue com poucas transformações, um modelo herdado das bibliotecas do Século XIX” (LOZANO DÍAZ, 2006) (tradução própria). Assim, mesmo seguindo a passos lentos, as bibliotecas enfrentaram transformações ao longo da história, mudanças pontuais que repercutem diretamente em seus serviços, como o impacto da internet e o avanço das tecnologias da informação. A concepção da biblioteca pública como lugar de integração é um dos desafios para a sociedade da informação.

2.3.2 Diretrizes Para Bibliotecas Públicas na Sociedade da Informação

Quando se fala em acesso à informação deve-se ter em mente que a informação registrada, seja em qualquer suporte ou formato, deve estar disponibilizada a todos que dela necessitem. Ao mencionar acesso à informação na biblioteca pública, fala-se também de aparato tecnológico que permita a recuperação rápida e gratuita. E conseqüentemente, fala-se ainda de que nesta biblioteca não pode haver censura de qualquer espécie ou razão.

A democratização do conhecimento a partir do acesso a informação registradas em meio físico ou digital e veiculadas tradicional ou eletronicamente ao mesmo tempo em que é um direito do cidadão é também uma premissa da biblioteca pública. Para tal, faz-se necessário uma estrutura de informação, correspondendo aos equipamentos físicos, programas e aplicativos, e formação profissional.

O reconhecimento da biblioteca pública como espaço propício ao exercício da cidadania não é algo novo ou inédito. Cuevas Cerveró (2009, p. 201) afirma que “dentre todas as bibliotecas existentes, as bibliotecas públicas se sobressaem por sua contribuição quanto à materialização dos direitos constitucionais dos cidadãos” (tradução própria). Essa preocupação com o caráter democrático da biblioteca pública foi tema de discussão em 1999, quando da Declaração de Copenhague, que debate o papel e as funções da biblioteca pública na sociedade da informação (DIAZ SANCHÉZ, 2008). Na ocasião foi dado um destaque especial à responsabilidade social da biblioteca pública na alfabetização informacional e a educação permanente. Algo antes pensado pelo Manifesto da IFLA/UNESCO de 1994, ampliado para as questões de competência informacional do usuário.

Sendo a biblioteca pública o lugar que se efetivará a construção da cidadania e onde o usuário acessará a informação de forma eficiente e efetiva, usará a informação com precisão e criatividade e avaliará essa informação de forma crítica e consciente. A discussão do papel da biblioteca pública é retomada em 2003, com o Manifesto de Oeiras, aprovado na Conferência Europeia PULMAN²⁰, que definiu um plano de ação com objetivos e metas para bibliotecas públicas, museus e arquivos (DIAZ SANCHÉZ, 2008).

Em 2005 é lançado o Manifesto de Alexandria²¹ para bibliotecas na sociedade da informação, onde é anunciado o papel fundamental das bibliotecas para a construção de uma sociedade da informação aberta e democrática. O Manifesto destaca ainda a importância das bibliotecas no combate a exclusão digital e sua inserção na economia mundial. Pois conforme aponta Suaiden (2002, p. 336), “[...] em uma sociedade da informação, produção de conhecimento gera riqueza, muitas vezes na forma de patentes, assim consolidando a hegemonia de países desenvolvidos [...]” (tradução própria).

O objetivo desses documentos é traçar diretrizes que encaminhem a biblioteca pública para atuar de forma eficiente na sociedade da informação. Como afirma Suaiden (2000), a sociedade da informação traz consigo aspectos relacionados à globalização, tecnologias e desenvolvimento sustentável. Esses aspectos se intermediam nas relações que estabelecem

²⁰ Europe's network of excellence for public libraries, museums and archives

²¹ VER: <http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Paginas/Manifestos.aspx>

com o usuário e a biblioteca e por sua vez trazem consigo aspectos de acesso e direito à informação.

A biblioteca pública neste sentido ocupa uma posição de busca e conquista do seu espaço quanto à democratização do direito à informação, o acesso e a necessidade de “assumir um caráter efetivo na vida das pessoas” (CAVALCANTE, 2010, p. 6), tornar-se útil estabelecer uma vinculação e interação com a comunidade usuária. Esse caráter efetivo está ligado ao envolvimento com a comunidade no âmbito político, econômico, cultural, educacional e social.

A atuação da biblioteca pública na sociedade da informação é evidenciada por Cunha (2003, p.72) quando afirma que,

A sociedade da informação, nos diferentes espaços geográficos em que vem sendo concebida, atribui à biblioteca pública a missão especial de assegurar a democratização do acesso em rede, a oferta de produtos e serviços de qualidade que contribuam para diminuir as desigualdades sociais e estimular os usuários a utilizar a internet como instrumento de ampliação de conhecimento e convivência [...]

Assegurar a democratização do acesso à informação em rede e com isto diminuir as desigualdades sociais não é pouca coisa. Entretanto, para que isto se configure em realidade é preciso um reconhecimento das autoridades governamentais, é preciso um estabelecimento de políticas públicas de Estado que garantam as condições de atuação de todas as bibliotecas públicas nesta sociedade da informação. Todas as bibliotecas incluem realmente todas que houver em um país, independente se está situada em um grande centro ou em um país de terceiro mundo. A seguir abordaremos o papel da Ciência da Informação para a biblioteca pública no contexto organizacional.

2.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E SUA FUNÇÃO EDUCATIVA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A função educativa da biblioteca pública objetiva promover junto à comunidade usuária aspectos, meios, materiais e condições que facilitem a autoeducação e possibilidades de apropriação de conhecimentos. Esta função está em consonância com o Manifesto da UNESCO que assinala que a biblioteca pública deve apoiar as atividades e programas de alfabetização, destinadas a todos as pessoas de todos os grupos sociais ou idades (MANIFESTO..., 1994). Esta função está diretamente ligada às iniciativas de apoio e fortalecimento de projetos e programas de educação formal ou informal na biblioteca pública.

É possível afirmar que a função educativa desenvolvida pela biblioteca pública corresponde às atividades que subsidiarão e complementarão a educação formal e possibilitarão aos usuários a apropriação de conhecimentos. Esses aspectos estão ligados diretamente às questões de responsabilidade social da biblioteca pública, que por sua vez estão intrinsecamente relacionados com as questões de acesso à informação, direito à informação e possibilidades de apropriação de conhecimento, que poderá ocorrer a partir da posse da informação e sua significação e transferência de saberes que possam modificar ou transformar a vida dos cidadãos.

Em artigo que abordava as funções e objetivos da biblioteca pública Andrade e Magalhães (1979, p. 50) reconhecem que a “biblioteca pública é uma instituição da maior importância”, entretanto, consideram que é impossível que a mesma realize uma gama de serviços que se pretendesse universal em todos os aspectos, como cultural, educacional, cívicos, de lazer e de pesquisa, por questões de limitação financeira e de infraestrutura. Porém, esta realidade muda com a inserção das tecnologias de informação que proporcionam à biblioteca pública assumir um novo papel na sociedade, que é estimulado pela introdução da internet, proporcionando a democratização do acesso, a amplitude dos serviços e o alcance da informação. Este aspecto é evidenciado pelo Manifesto da UNESCO (1994),

[...] torna-se evidente o papel da biblioteca pública no Brasil de hoje – como a mais democrática instituição de caráter cultural e educacional a qual, sem dúvida alguma, tem a vocação nata para exercer um papel social de grande relevância na inserção da sociedade brasileira na sociedade da informação.

Com a internet e as tecnologias da informação, de um modo geral as funções desempenhadas pela biblioteca pública ampliam-se para atender as demandas dessa nova sociedade da informação. Os aspectos relacionados ao acesso a informação e a evidenciação da função social, cultural e educativa da biblioteca pública se faz presente em vários objetivos e missão, que por sua vez trazem em seu bojo ações de alfabetização informacional, entre outras. Neste sentido, a biblioteca pública assume a função de mediadora da informação e da aprendizagem e a competência informacional, assim como a tecnologia, se converte em elemento chave para o processo de aprendizagem informacional. Sobre isto Gomez-Hernández (2008, p. 59) constata que,

Creemos firmemente na função da biblioteca como mediadora da aprendizagem durante toda a vida e em todos os níveis, como uma instituição que pode ajudar na transição entre a cultura impressa e a cultura eletrônica através da alfabetização informacional entre outros meios.

Em uma sociedade da informação, o acesso e o uso da informação é um fator preponderante no processo de globalização e desenvolvimento tanto econômico como social. Neste sentido, é necessário se ter um olhar crítico e reflexivo acerca dos aspectos que correspondem ao papel desempenhado pelas bibliotecas públicas e seu âmbito de atuação em uma sociedade que muda a cada dia.

Jaramillo, Montoya Rios e Uribe-Tirado (2008) afirmam que o trabalho da biblioteca pública na sociedade da informação traz variáveis externas, mistas e internas. As variáveis *externas* que falam os autores estão relacionadas com os aspectos econômicos, políticos, culturais, sociais e educativos; as variáveis *mixtas*, abordam aspectos particulares de cada setor da biblioteca e as relações de cada um com o ciclo de transferência da informação; e as variáveis *internas*, que são próprias de cada organização, como a visão organizacional, os objetivos, a missão e as formas de avaliação.

A sociedade da informação no âmbito das bibliotecas públicas inclui iniciativas de alfabetização informacional, uso de tecnologias de informação, acesso à informação no meio digital e internet. A partir dos pressupostos da sociedade da informação, esta tenderá a ser cada vez mais competitiva e a informação mediada pela biblioteca oportunizará a criação de riquezas e conseqüente qualidade de vida, combatendo a exclusão digital. Várias foram as iniciativas de consecução da sociedade da informação, que tem antecedentes históricos em 1933 com o economista Fritz Machlup, um dos primeiros a desenvolver o conceito (POLIZELLI; OZAKI, 2008). As conseqüências da inserção da sociedade da informação é a criação de um novo paradigma para a sociedade. Paradigma este, baseado na interatividade, conectividade e tecnologia, sobretudo.

Werthein (2000, p. 73) afirma que,

A flexibilidade que caracteriza a base do novo paradigma é, talvez, o elemento que mais fortemente fundamenta as especulações positivas da sociedade da informação. É ela que incorpora, na essência do paradigma, a ideia de “aprendizagem”. A capacidade de reconfiguração do sistema refere-se a maior disponibilidade para a incorporação da mudança. A noção de “aprendizagem” passa a ser empregada em vários níveis, sendo o organizacional sua aplicação de maior significado na reestruturação capitalista no novo paradigma.

Muitos países empreenderam ações que fortalecessem os aspectos relacionados à sociedade da informação, como por exemplo, os Estados Unidos que em 1991 cria como produto da Lei de Computação de Alto Desempenho a *National Information Infrastructure* (NII). A NII propunha políticas de acesso universal a informação com fundamento na

igualdade de acesso a todos os indivíduos à internet, e políticas de serviço universal aos usuários oferecidos pelo governo. Este projeto teve grande repercussão para as bibliotecas, sobretudo, as bibliotecas públicas nos Estados Unidos e pressupunha

[...] um acesso igualitário à informação e o desenvolvimento de uma nova alfabetização. A missão das bibliotecas à luz do NII consistia em se constituir em depositária de informações primárias na sociedade democrática, facilitar o acesso à informação na internet e promover a formação e educação a fim de impulsionar uma nova alfabetização baseada na rede (FELICIE-SOTO, 2006, p. 100).

Conforme se pode observar, muitas foram as iniciativas de implementação dessa sociedade da informação e sua inegável relação intrínseca com as tecnologias e os meios de conectividade e interatividade. E dentre todos os projetos de implementação de ações para a inserção da biblioteca pública, as atividades de educação e de formação de competências de informação são prioridades para o desenvolvimento dessas instituições na sociedade da informação.

2.4.1 Sociedade da Informação e as Competências Informacionais em Bibliotecas Públicas

Compreende-se que a sociedade da informação representa mudanças profundas na organização da sociedade no que diz respeito às estruturas econômicas, políticas, educacionais e culturais, criando um novo paradigma global: o paradigma tecnológico. Este fenômeno transformador das atividades sociais afeta as relações sociais e o modo de circulação da informação, incluindo a infraestrutura de compartilhamento de informações. Neste contexto, têm-se as bibliotecas públicas, que por sua natureza deve, conforme afirma Suaiden (1995), se constituir em um centro convergente das aspirações da comunidade e procurar identificar-se com a mesma, a fim de resolver os problemas próprios dessa comunidade.

Na atual sociedade, marcada principalmente pela produção e demanda informacional, a biblioteca pública ocupa lugar de relevância por função social e embasada pelo reconhecimento da articulação de suas funções educativas e políticas. Neste sentido, a biblioteca pública e os bibliotecários têm desenvolvido, ao longo dos últimos trinta anos, um paradigma teórico para a Alfabetização Informacional (ALFIN) que fundamenta a prática dos profissionais que atuam em bibliotecas públicas, perante as transformações sociais, econômicas e tecnológicas (GÓMEZ-HERNÁNDEZ; PASADA-UREÑA, 2007).

Essas transformações exigem da biblioteca pública e do bibliotecário atitudes que permitam potencializar o usuário para o uso da informação. De acordo com Simeão et al

(2011, p. 4), alfabetização informacional “é uma atividade de capacitação permanente e que se fundamenta na essência do trabalho bibliotecário”. Na biblioteca pública por sua essência social e educativa e seu âmbito e alcance, os aspectos da alfabetização informacional encontram apoio no Manifesto da UNESCO de 1949 (SANTA MARÍA, 2007) que colocava a aprendizagem como um dos objetivos da biblioteca pública e o de 1994 que, entende a biblioteca pública como “porta de acesso local ao conhecimento” e que “fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua” (MANIFESTO..., 1994).

É importante ressaltar que o termo *Information Literacy* foi usado pela primeira vez na década de 1970, nos EUA, para indicar habilidades necessárias à utilização das bases de dados eletrônicas comercializadas nos EUA desde 1960. Fato ocorrido quando Paul Zurkowsky apresentou à *National Commission on Libraries and Information Science* – agência do governo americano encarregada da assessoria de organizações públicas e privadas para políticas de informação e bibliotecas em âmbito nacional – o relatório *The information service environment relationships and priorities*, defendendo a necessidade de preparar as pessoas para a utilização das bases de dados (DUDZIAK, 2003).

Campello (2006, p. 65) constata que a “apropriação do termo pela classe bibliotecária ocorreu na década de 1980, após a divulgação do relatório *A Nation at Risk: the Imperative for Educational Reform*”. Um diagnóstico da educação norte-americana elaborado em função da preocupação com a aprendizagem. Entretanto, o conceito, em sua concepção biblioteconômica, surgiu a partir de circunstâncias específicas da realidade nos Estados Unidos na construção do papel educativo das bibliotecas norte-americanas (CAMPELLO, 2006).

No Brasil, conforme Dudziak (2003, p. 28), “os precursores da *Information Literacy* estão entre aqueles bibliotecários que desenvolveram estudos relativos à educação de usuários”. Dudziak (2003, p.29) define *information literacy* como,

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

O termo teve vários usos e significados ao longo do tempo e tem relação com competências e habilidades. Neste sentido, Díaz-Sánchez (2008, p. 111) observa que “se relaciona com um conjunto de conhecimentos, destrezas, capacidades, saberes, habilidades, condutas, atitudes; ou seja competências relacionadas com a informação” (tradução própria).

Assim, no âmbito da biblioteca pública, competência informacional, competência em informação, alfabetização em informação ou alfabetização informacional ou mesmo ALFIN é uma forma de conceber a interação da biblioteca com o usuário, capacitando-o para o manejo e uso da informação. Está diretamente ligada ao aprendizado ao longo da vida para a solução de problemas.

2.4.1.1 Alfabetização Informacional: Documentos Fundamentais

A partir da Declaração de Copenhague, em 1999: *Algo para todos: as bibliotecas públicas e a sociedade da informação* aprovada por 31 países europeus, as funções das bibliotecas públicas estão articuladas em quatro eixos: democracia e cidadania; aprendizagem ao longo da vida; desenvolvimento econômico e social; e apoio e resgate da memória e diversidade cultural (DIAZ-SÁNCHEZ, 2008). Em 2003 com o Manifesto de Oeiras foi estabelecido um plano de ação para melhorar o papel das bibliotecas públicas, museus e arquivos (DIAZ-SÁNCHEZ, 2008). Ainda em 2003 é publicada a Declaração de Praga, resultado da Reunião de Especialistas sobre Alfabetização Informacional, organizada pela *U.S. National Commission on Library and Information Science* y el *National Forum on Information Literacy*, com o tema: Rumo a uma sociedade alfabetizada em informação (DECLARAÇÃO..., 2003).

Em 2005, com a Declaração de Alexandria, foi declarado que a alfabetização informacional e a aprendizagem ao longo da vida são os faróis da sociedade da informação (DECLARAÇÃO..., 2005). Mais tarde, em 2006, como resultado do Seminário de Trabalho em Toledo: Biblioteca, aprendizagem e cidadania, a alfabetização informacional surge a Declaração de Toledo (DECLARAÇÃO..., 2006) que estabelece pontos fundamentais para uma agência nacional para a promoção de alfabetização informacional, mediante a combinação de planejamento teórico e experiências práticas, cooperação entre centros de documentação, instituições e profissionais interessados na promoção de competências informacionais.

A Declaração de Lima, em 2009, propôs a realização de diagnósticos locais, regionais e nacionais sobre as atividades de alfabetização informacional; o desenvolvimento de programas com a participação de profissionais diversos; a inclusão dos conteúdos de alfabetização informacional nos programas educativos formais e informais, em todos os níveis e modalidades; o compartilhamento e difusão dos resultados e experiências; avaliar e

compartilhar as iniciativas de ALFIN em âmbito mundial; entre outras (DECLARAÇÃO..., 2009).

Em 2010, na Venezuela, durante o X Colóquio Internacional sobre Tecnologias Aplicadas aos Serviços de Informação, é criado o Manifesto de Paramillo que conclui que a alfabetização informacional tem como principal propósito desenvolver nas pessoas habilidades para saber como, quando e onde localizar informações, como avaliar, utilizar e transmitir esas informações. A Declaração de Paramillo orienta que as bibliotecas são espaços sociais idôneos para facilitar e apoiar o desenvolvimento de habilidades informacionais no cidadão e que devem incluir em suas atividades diárias programas que contribuam para a alfabetização informacional dos usuarios; entre outros (MANIFESTO..., 2010).

Ainda em 2010 tem-se a Declaração de Múrcia sobre a ação social e educativa das bibliotecas públicas em tempos de crise, que dentre outros quesitos conclui que a biblioteca é um recurso fundamental de inclusão e promoção social, incentivando o desenvolvimento de projetos de formação de competências básicas, capacitação e apoio a aprendizagem permanente. O documento aponta uma preocupação especial em atender as pessoas em estado de vulnerabilidade social, a fim de contribuir para a inclusão e minimizar as desigualdades sociais (DECLARAÇÃO..., 2010).

Durante o XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDD) realizado em Maceió, Brasil, é produzida a Declaração de Maceió sobre Competência Informacional que, dentre outras coisas, afirma que as bibliotecas e outras instituições conclamam o fomento da melhoria da educação mediante a formação para o desenvolvimento profissional e humano e de atividades de promoção de leitura. Para tanto, devem estabelecer parcerias para viabilizar ações estratégicas e políticas públicas com o objetivo de contribuir para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida (DECLARAÇÃO..., 2011). A Declaração de Féz sobre mídia e alfabetização informacional, em 2011, reafirma o direito à informação e a convergência das tecnologias de informação para o desenvolvimento humano sustentável, o exercício da cidadania e melhoria da qualidade de vida (DECLARAÇÃO..., 2011a).

Com a Declaração de Havana, em 2012, são estabelecidas 15 ações no sentido de reafirmar compromissos anteriores, dar início à ações práticas e concretas de trabalhos colaborativos e criação de redes com o objetivo de contribuir para o crescimento da competência informacional em diferentes países ibero-americanos (DECLARAÇÃO..., 2012). Em junho de 2012, durante a Conferência Internacional Alfabetização Midiática e Informacional na Sociedade do Conhecimento, cria-se o documento Declaração de Moscou

sobre alfabetização informacional e midiática, uma preocupação especial sobre o crescimento da informação. O documento orienta o incremento de uma consciência pública sobre o significado e importância da alfabetização informacional e midiática entre os profissionais da informação e da educação, governo e público em geral, a fim de identificar os principais desafios e traçar políticas e estratégias que contribuam para a melhoria dessas questões em âmbito internacional (DECLARAÇÃO..., 2012a).

A alfabetização informacional no contexto das bibliotecas públicas ainda encontra alguns entraves quanto a sua aplicação de acordo com as necessidades gerais da sociedade. Entretanto, a sua importância é crescente, o que se reflete nos documentos, manifestos e declarações nos últimos anos.

2.4.1.2 Aspectos de Alfabetização Informacional em Bibliotecas Públicas

Gómez-Hernández e Pasadas-Ureña (2007) constatarem que embora existam dificuldades para a efetivação dos aspectos de alfabetização informacional nas bibliotecas públicas, as tendências e desenvolvimentos sociais nos últimos anos estão incentivando a criação de um novo modelo de biblioteca pública, como centros de recursos de informação para a comunidade, com uma função crescente de inclusão social e coesão da comunidade. Os principais problemas apontados pelos autores é a falta de recursos humanos e financeiros e de equipamentos para cumprir as determinações dos documentos e manifestos; o desinteresse por parte das autoridades de uma consciência sobre a necessidade de uma gerência eficaz dos recursos destinados às atividades de aprendizagem; a ausência em muitos governos de programas de ALFIN; poucos exemplos de campanhas promovidas entre os bibliotecários, autoridades locais e os agentes sociais (GÓMEZ-HERNÁNDEZ; PASADAS-UREÑA, 2007).

Outro fator a respeito dos programas de ALFIN é que as ações são concebidas quase sempre para sanar algum problema existente, alguma necessidade das bibliotecas públicas e não para em uma prospecção futura atender as diretrizes de sua natureza social e educativa. As bibliotecas e consequentemente os bibliotecários tem uma responsabilidade social para com o seu público, a responsabilidade de garantir a este público o direito à informação. E a alfabetização informacional, neste contexto, é uma das principais contribuições da biblioteca pública na sociedade da informação.

A *Public Library Association*, uma divisão da American Library Association (ALA) descreve alguns serviços que as bibliotecas públicas devem oferecer e quatro desses tem como foco a aprendizagem informacional que são: aprendizagem básica, apoio ao ensino formal,

aprendizagem permanente e alfabetização informacional (CAMPAL-GARCÍA, 2006). A Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI)²², em suas duas reuniões em Genebra em 2003 e na Tunísia em 2005, reconheceu, embora que brevemente, o papel das bibliotecas para a inclusão em vários níveis: como um ponto de acesso, como mediadores de conteúdo e prestadores de serviços em informação, como preservadores de informações e de acervos culturais, e como garantia de acesso livre e igualitário à informação. O plano de ação da CMSI chamava a atenção para a união entre as bibliotecas em um esforço conjunto e unificado para facilitar e promover o acesso livre e gratuito à informação em qualquer suporte e garantir a prestação de serviços relacionados à educação, desenvolvimentos de competências e aprendizagem para a vida. Este documento chamado de e-alfabetização também prescrevia ações para a capacitação dos profissionais das bibliotecas, museus e arquivos (GÓMEZ-HERNÁNDEZ, 2008a).

A partir dos modelos internacionais de ALFIN e marcos conceituais, Pinto Molina e Uribe-Tirado (2012) concluem que as bibliotecas públicas são as instituições que deverão realizar um esforço maior no sentido de desenvolver e implantar programas de ALFIN e que isto implica conseqüentemente em um investimento. Na sociedade da informação uma das funções da biblioteca pública é apoiar e garantir a aprendizagem contínua, através de ações, projetos e programas que estimulem os usuários neste sentido e proporcionando o material e condições necessárias para fomentar a formação e aprendizagem dos usuários em informação.

2.4.1.3 As Bibliotecas Públicas e o Desafio da Inclusão Digital

A CMSI entende a sociedade da informação como um conceito em plena evolução em diferentes níveis e estágios de desenvolvimento no mundo. A IFLA na Declaração sobre bibliotecas e liberdade intelectual afirma que as bibliotecas devem proporcionar o acesso à informação, as ideias e as obras intelectuais de um modo geral, servindo como porta de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura e que proporcionem o apoio necessário e essencial à formação contínua (DECLARAÇÃO..., 1999). Partindo desta diretriz o objetivo da biblioteca pública na sociedade da informação é prover o acesso à informação em todo e

²² A Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação - CMSI teve dois eventos patrocinados pela Organização das Nações Unidas - ONU, celebrados em 2003 em Genebra e em 2005 na Tunísia, com o objetivo de discutir questões e apresentar propostas para a diminuição da exclusão digital global através da ampliação do acesso à internet.

qualquer suporte e a capacitação do usuário, a fim de obter a informação e o conhecimento e com isto possibilitar a aprendizagem informacional.

Uma aprendizagem que prepare o espírito crítico do usuário e o permita inserir-se no mundo informatizado, digital e global do conhecimento. O *National Forum on Information Literacy*²³, realizado em 1992, EUA, identificou dez características de uma pessoa alfabetizada informacionalmente, que são: reconhece a necessidade da informação; reconhece que a informação é a base para a tomada de decisões; formula perguntas baseadas na necessidade de informação; identifica fontes potenciais de informação; desenvolve estratégias de busca com êxito; acessa recursos de informação em base de dados e outras tecnologias; organiza a informação para uma aplicação prática; integra a nova informação ao conhecimento existente; e usa a informação para o pensamento crítico e solução de problemas (DOYLE, 1992 apud FELICIE SOTO, 2006, p. 90).

Mais de dez anos após a publicação de Doyle (1992), ainda se luta contra as desigualdades mundiais que afetam o desenvolvimento do processo de ensino aprendizagem em informação. As complexidades e avanços da tecnologia alteram diariamente o cenário da aprendizagem informacional e as políticas públicas esbarram nas políticas locais, regionais ou nacionais que se constituem em entraves para as estratégias de um modelo democrático dentro do universo da informação.

A Declaração de Princípios da CMSI reconhece a importância da ciência para a sociedade da informação e que a educação, o conhecimento, a informação e a comunicação são essenciais para o progresso. Reconhece ainda a relevância das tecnologias de informação e comunicação para se alcançar níveis elevados de desenvolvimento (DECLARAÇÃO..., 2004). Em 1985, com o Manifesto de Caracas (MANIFESTO..., 1985), foram apontadas estratégias de desenvolvimento para as bibliotecas públicas na América Latina e Caribe e definido seu papel com o propósito de promover e formalizar aspectos de leitura e integração regional. As recomendações do Manifesto consistiam em analisar o diagnóstico das bibliotecas públicas da América Latina e Caribe a respeito dos serviços bibliotecários, estabelecer estratégias para uma conscientização do papel da biblioteca pública e formalizar parcerias a fim de estabelecer sistemas nacionais e estaduais de bibliotecas públicas, incorporar ações de estímulo à educação e à cultura, apoiar a qualificação dos profissionais envolvidos, dentre outros.

²³ VER: <http://infolit.org/about-the-nfil/national-forum-on-information-literacy-milestones/>

O Plano de Ação da CMSI tinha como objetivo construir uma sociedade da informação inclusiva, baseada principalmente no potencial das tecnologias de informação e comunicação para o conhecimento e desenvolvimento humano e social (PLAN..., 2003). Os desafios da sociedade da informação, tanto em nível nacional, regional ou internacional eram avaliar o progresso no sentido de reduzir as desigualdades no acesso à informação e potencializar o uso da internet.

Neste sentido, a sociedade da informação é baseada no acesso à informação para a educação e o conhecimento e, sendo assim, a conectividade ocupa lugar de destaque nesse processo. O que significa que para a construção de uma sociedade da informação, o acesso universal a informação é uma exigência completamente inegável. E que nos remete para o problema da infraestrutura para uma sociedade da informação.

Para a Unesco, o papel da internet nesse processo é de suma importância e é um,

[...] potencial para reforçar uma reforma educacional devido à sua flexibilidade e possibilidades de interação. Ela é particularmente relevante para aumentar a participação do estudante no processo educacional e para promover um aprendizado contínuo como, por exemplo, através da educação à distância. O uso de ferramentas da Internet pode também acentuar a ampliação da educação através da equalização das oportunidades educacionais, oferecendo alternativas para a educação tradicional/formal e possibilitando o desenvolvimento de novas facilidades para o aprendizado de cunho comunitário (CYRANEK, 2000, p.133).

O que reforça, no caso das bibliotecas públicas, seu papel educativo e o significativo uso das tecnologias da informação. Diante disso, os desafios para a biblioteca pública são ainda maiores. Entretanto, o desenvolvimento tecnológico também acentua as desigualdades no contexto da sociedade da informação. Essas questões tomam dimensões ainda maiores por fatores relacionados ao desenvolvimento econômico, política, educacional e cultural de cada país. E a biblioteca pública neste cenário dribla dificuldades com criatividade, atitude proativa e dinamismo profissional para cumprir as determinações dos diversos documentos oficiais e contribuir efetivamente para uma sociedade da informação.

2.5 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, BIBLIOTECA PÚBLICA E IMAGEM ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação tem como objeto de estudo a informação, que se constitui como mola propulsora da sociedade da informação e o objeto de trabalho da biblioteca. Ao abordar as bibliotecas públicas na sociedade da informação, Cunha (2002) argumenta que

essas instituições precisam perceber o seu nível de participação na operacionalização do Programa Sociedade da Informação, sobretudo, nas questões de conteúdo e identidade cultural e no aspecto da democratização do acesso à informação. O próprio Livro Verde descreve a biblioteca pública como um ponto importante dentro da estratégia nacional para a difusão, captação e processamento dos conteúdos.

O campo do conhecimento se alimenta de informação. Na sociedade da informação essa informação é de uma urgência constante, necessitando de instrumentos tecnológicos e profissionais próprios para o tratamento adequado da informação. O termo sociedade da informação “representa uma nova etapa de desenvolvimento das sociedades, que se caracteriza pela abundância de informações organizadas” (ARAÚJO, 1998, p. 1). É possível afirmar, portanto, que a sociedade alicerça-se sobre a informação.

Saracevic (1996) aponta três características básicas da Ciência da Informação, que justificam sua existência e evolução histórica: a sua interdisciplinaridade, com destaque para as constantes mudanças das relações com as demais áreas do conhecimento; sua inexorável conexão com a tecnologia, que vê no imperativo tecnológico o subsídio ao desenvolvimento da Ciência da Informação; e a sua participação ativa na sociedade da informação. A informação, que é parte integrante de toda atividade humana, seja ela individual ou coletiva, é conseqüentemente passível de ser afetada pelas tecnologias. De acordo com Assmann (2000, p. 8), a “[...] sociedade da informação é a sociedade que está atualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo”.

A biblioteca pública deve ser encarada como um elemento fundamental para a implementação local da sociedade da informação. Visão esta que já foi vislumbrada pela UNESCO a partir do Manifesto de 1994 ao se referir às missões-chave da biblioteca pública, destacando que ela deve “facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática”, recomendando ainda que a sua gestão contemple políticas objetivas e claras, com ênfase na qualidade dos serviços aliados às necessidades da comunidade usuária. Neste sentido, a biblioteca pública deve se manter preparada para oferecer informações em suportes digitais e eletrônicos, acesso à internet e ter amplitude de recursos informacionais em diversos suportes. Acredita-se que assim a biblioteca deixará aquela velha imagem negativa, muitas vezes associada à punição e descaso, e passará a ser um espaço democrático de fomento ao saber. Podendo então inscrever um novo perfil na história, mais moderno e condizente com os anseios da comunidade usuária, ou seja, que suas intervenções sejam voltadas para as necessidades dos usuários.

Entende-se que a utilização de recursos informacionais na biblioteca pública é um elemento da própria sociedade da informação, dialogando assim com Miranda (2003, p. 19) que afirma que “a questão da informatização da sociedade, nos tempos atuais, se coloca de forma ostensiva para as nações desenvolvidas e em desenvolvimento”, acrescentando ainda que “a informatização da sociedade se coloca para o Brasil, com dupla circunstância de sua condição de país dependente e de país emergente” (MIRANDA, 2003, p. 30). Entretanto, ainda é incipiente a presença da internet nas bibliotecas públicas brasileiras conforme evidencia Cunha et al (2005), a partir de estudo de Blattman e Radós (1999), que as bibliotecas públicas estão incorporando gradativamente a internet como um meio de comunicação e implementando novos produtos e serviços aos usuários de forma ainda muito tímida, entretanto, vislumbrando o oferecimento de um ambiente de consulta à informação *online*. O estudo evidenciou ainda a urgência de que as Escolas de Biblioteconomia contribuam de forma mais significativa para a formação de profissionais aptos para atuarem em bibliotecas públicas, com uma visão crítica da realidade social e habilidades compatíveis com o paradigma tecnológico da sociedade da informação.

Para constituir um aparato tecnológico e acessibilidade às bibliotecas públicas, o Programa Sociedade da Informação lançou o projeto de criação de Telecentros/Bibliotecas que deveriam ser custeados com recursos do Fust²⁴. O projeto consistia em contemplar as instituições que atendessem aos requisitos propostos com computadores e conectividade de internet seja em qualquer lugar, por mais longe e difícil que fosse. Entretanto, o projeto sofreu um recuo e vem sendo instalado de forma fragmentada em algumas cidades brasileiras a partir da iniciativa privada e do governo federal em parceria com os governos municipais. O governo federal através do MinC e da FBN vem contemplando bibliotecas públicas do Brasil inteiro com acervos, computadores, *softwares* de gerenciamento de acervo e demais equipamentos eletrônicos para suprir a lacuna deixada pela inconclusão do programa de teleconectividade dos Telecentros/Bibliotecas.

Aos poucos as bibliotecas públicas estão percorrendo o caminho rumo à Sociedade da Informação, e essa trajetória galga de forma significativa o entendimento da biblioteca pública como uma das engrenagens dessa Sociedade da Informação, assim como as tecnologias, a globalização e o desenvolvimento sustentável. A biblioteca pública, neste contexto será a ponte entre a comunidade e todos os aspectos inerentes da sociedade da informação.

²⁴ Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST).

Miranda (1978, p. 69) questiona sobre a missão da biblioteca pública em um país de dimensões continentais e desnivelamentos regionais marcantes, e responde dizendo que a “biblioteca é uma célula viva, única, nenhuma é igual a outra” e isto não se constitui em uma desvantagem, esta é uma imagem muito forte do que a biblioteca representa para a comunidade a qual está inserida, um organismo que converge seus objetivos em favor do usuário, para suas necessidades e particularidades de informação.

Contribuir para a sociedade da informação em países com disparidades culturais como o Brasil é uma árdua tarefa, que requer acima de tudo vontade política, a fim de viabilizar ações da Biblioteca Pública voltadas para a sua comunidade e suas diferenças. Exige um projeto de ação agressivo e regional, tendo em vista as particularidades de cada região brasileira, sobretudo, exige uma consciência geral de que é preciso acompanhar as mudanças da sociedade e que a biblioteca é parte integrante dessa evolução. Miranda (2000, p. 78) defende ainda que a construção da sociedade da informação “requer a instalação e o fortalecimento de adequada infraestrutura de escolas, bibliotecas e laboratórios, a fim de que uma nova geração de brasileiros se prepare para o futuro”.

Os desafios são “inúmeros e incluem desde os de caráter técnico e econômico, cultural e legal, até os de natureza psicológica e filosófica” (WERTHEIN, 2000), entretanto, ao deixar os objetivos bem claros, a solução se apresenta de forma simples, como uma ação conjunta e forte entre governo, bibliotecários e população, com enfoque na necessidade de acompanhamento da evolução do conhecimento, adequação às tecnologias, respeito à diversidade cultural e responsabilidade com o usuário.

É evidente o entendimento que a informação é um requisito necessário à vida moderna na sociedade da informação e que o seu surgimento “como conceito e ideologia está diretamente ligado ao desenvolvimento do computador” (FERREIRA, 2003, p. 6), indicando uma relação que teve início no pós-guerra e dura até os dias atuais. Este foi também o período de origem da Ciência da Informação segundo Miranda (2003), que coincide com a explosão da informação após a Segunda Guerra Mundial.

As relações entre Informação, Ciência da Informação e Sociedade da Informação são bastante estreitas e giram em torno dos aspectos tecnológicos e de acesso que, de acordo com Barreto (2007), reconstrói-se ao sabor das inovações tecnológicas. Entretanto, não se considera que para estabelecer as relações entre a Ciência da Informação e a biblioteca pública basta nos seus aspectos ligados à informação, mas, sobretudo, seus aspectos ligados ao conhecimento e relações humanas. Saracevic (1996) conceitua a Ciência da Informação como um campo dedicado à pesquisa científica e à prática profissional, tratando efetivamente

dos problemas de comunicação do conhecimento e de registros entre seres humanos, articulando com Souza (2007, p. 79) que afirma que a,

[...] ciência da informação combina o entendimento da tecnologia da informação com o estudo científico do comportamento humano na busca de informação e o modo de processá-la, bem como a forma de utilizar efetivamente o potencial de armazenamento, organização e manipulação de dados proporcionados pelo computador.

Entende-se que a participação da biblioteca pública na sociedade da informação é traçado a partir de sua organização corporativa e sua imagem organizacional. Repensar a biblioteca pública e seu papel na Sociedade da Informação ainda é um projeto a se concretizar em sua totalidade. Em grande parte, pela própria força de seu nome, que carrega um adjetivo, de sentido público, que a torna comum a todos e que acaba por pressupor um atendimento geral, sem distinção alguma.

Dessa forma, de acordo com Martins (2002), a palavra pública deve ser encarada em seu sentido mais profundo e em toda a extensão do seu significado. A biblioteca pública em seu verdadeiro sentido de atuação, livre, aberta, democrática, socializadora, que ao mesmo tempo em que cuida da preservação da memória, investe na construção do conhecimento e soma esforços para que transforme e seja transformada para e pelo usuário, e que em razão deste, possa se tornar um ambiente vivo e efervescente de cultura. Neste sentido, apresenta-se a seguir a partir da literatura a evolução da imagem da biblioteca pública.

2.5.1 Evolução da Imagem da Biblioteca Pública Brasileira

A literatura aponta para uma imagem negativa da biblioteca pública, enquanto o discurso institucionalizado diz que é uma instituição democrática e depositária da história local, célula viva e única, (MIRANDA, 1978), o discurso idealizado diz que ela ainda precisa se moldar às necessidades dos usuários. Entretanto, há uma demanda social pelos serviços, talvez em consonância com a importância dada pelo discurso da instituição. A partir da literatura verificamos que à biblioteca pública é conjugada uma imagem negativa, pontuada por Miranda (1978) como pobre e subdesenvolvida, depósitos perdidos em meio a livros mortos e suplantada a “missão subjetiva das bibliotecas escolares”, imagem medíocre e “sisuda” (LEMOS, 1979, p. 204).

Já na década de 1970 as bibliotecas públicas – pela absoluta falta de bibliotecas escolares – assumiam a função de atendimento aos estudantes, transformando-se em

verdadeiras bibliotecas escolares. As bibliotecas públicas escolares eram pautadas pelos ditames do Manifesto da UNESCO de 1949 e revisado em 1972 (SUAIDEN, 1995), orientada pela função educacional e impulsionadas pela implantação em 1977 do SNBP.

O entendimento e visão da biblioteca pública como responsável pelo apoio à escola e impulsionadora da educação no país permaneceram na década de 1980. A literatura indica que a biblioteca se reconhece como instituição indispensável (SUAIDEN, 1980) e absolutamente respeitável (MILANESI, 1986). A visão geral institucionalizada a caracteriza como lugar de *status* e dedicado à erudição, que oferece serviço de informação ao público.

A ideologia é marcada pela possibilidade de acesso irrestritamente a todos que dela necessitem, enquanto centro de informação e responsável pela formação de hábitos de leitura. É a partir da década de 1980 que a função social da biblioteca pública integrada às necessidades da comunidade torna-se pensamento vigente. Há uma preocupação com o conhecimento dos reais anseios da população usuária. A democratização da leitura, acesso, melhoria dos serviços e a preocupação com a disseminação da informação eram latentes, apesar do pouco esforço do poder vigente e da política paternalista (MILANESI, 1985) de formação dos acervos das bibliotecas em geral.

Entretanto, na década de 1980 a realidade brasileira apontava para uma distância entre o modelo real para o ideal, onde o fechamento pouco fazia falta à comunidade e eram descritas como “depósitos quase sempre mal cuidados, entregues ao mau humor de funcionários públicos” sem habilitação, que se limitava a abrir e fechar suas portas e a fazer empréstimos (MILANESI, 1985, p. 63). Esse período se caracteriza pelo estereótipo da falta de leitura, de leitores e de qualificação do profissional, quase nunca um bibliotecário, que inaugura um precário quadro de ineficiência e uma crise de identidade frente às novas exigências dos usuários com a inserção do computador aos serviços bibliotecários.

Com recursos financeiros e acervos insuficientes, a biblioteca pública lutava para se livrar da “carga negativa” (MILANESI, 1985, p. 59) que a envolvia com a integração de serviços até então ineficientes e ruins. Consciente de que desconhece o seu usuário, a biblioteca aposta em serviços de extensão, a fim de chamar a atenção para a sua utilidade para a população e mais uma vez intensifica seus serviços junto aos estudantes, transformando-se em verdadeiras bibliotecas escolares, como diria Milanese (2003, p. 22) uma década mais tarde: “instituições à serviço da escola e de seus alunos”

Institucionalmente a biblioteca ainda se via como depositária e divulgadora da memória nacional, responsável pela formação educacional e cultural da comunidade e pelo aprimoramento da qualidade de vida dos cidadãos. Apesar da preocupação com a comunidade

e a satisfação das suas necessidades na década anterior, nos anos de 1990 a biblioteca ainda não reflete as necessidades da população usuária e não alcançou o desenvolvimento esperado, entretanto, as autoridades passaram a vê-la com mais cuidado e importância.

A falta de profissional bibliotecário e de recursos financeiros fez com que a coleção não crescesse adequadamente e houvesse uma espécie de “distanciamento do povo” (SPERRY, 1993, p. 177). Esse afastamento se deve ao fato de as pessoas começarem a procurar informações mais precisas e rápidas e já se acostumavam com a internet, que ainda não se fazia presente nas bibliotecas públicas; outro fator era que quem tinha uma condição financeira que possibilitava o investimento com livros – produto cada vez mais caro –, formava suas bibliotecas particulares e a biblioteca pública passou a atender com mais frequência aos alunos das escolas públicas e a quem não tinham condições de comprar livros. Esse período é marcado pelo sentimento de posse e *status*. O livro na estante, carregado de simbologia, marcava seu dono de uma imagem letrada e culta.

Essa década marcou também o início da preocupação da biblioteca pública com a sua identidade. Devido a falta de definição de seu papel (FEITOSA, 1998), deixou seu raio de atuação e caiu no que Feitosa (1998) chamou de marasmo. Seu espaço era pouco atraente e sem função definida, a biblioteca pública precisou rever seus conceitos e estabeleceu estratégias de reaproximação do público (SPERRY, 1993). O discurso institucional aclamava a biblioteca pública como guardiã do saber e do patrimônio cultural da humanidade, depositária e receptáculo da memória universal (FEITOSA, 1998), indispensáveis ao desenvolvimento social, cultural e educacional do país (SUAIDEN, 1995, p. 67), “instituições essencialmente sociais, de caráter democrático” (SUAIDEN, 1995), responsável pela transformação social de um povo.

Nota-se que o entusiasmo do discurso se perde ante a realidade da qualidade dos serviços, que reflete uma desigualdade entre o discurso e a prática, voltados exclusivamente para a classe letrada. Apresenta uma “incompatibilidade entre a oferta e a demanda” (FEITOSA, 1998, p. 27) e uma pouca eficácia dos serviços, quase que totalmente voltados para a prática de questionáveis pesquisas escolares. Em busca de uma ressignificação de seus conceitos e de seu papel social, a biblioteca pública atravessa a década de 1990 preocupada com sua natureza e sua função, visto que foi criada para servir a comunidade. O relançamento do Manifesto da UNESCO para bibliotecas públicas em 1994, conclama a sua função enquanto disseminadora da educação e acesso à informação e ao conhecimento, conforme explicitado nas palavras de Suaiden (1995, p. 21):

A biblioteca pública é o principal meio de dar a todo mundo livre acesso à soma dos conhecimentos e das ideias do homem às criações de sua imaginação. Sua missão consiste em renovar o espírito do homem, suprindo-o de livros para a sua distração e recreio, ajudar o estudante e dar a conhecer a última informação técnica, científica e sociológica.

Os propósitos educativos e a implantação de políticas públicas de incentivo à leitura, a maioria delas desenvolvidas pelo SNBP, continuaram nos anos 2000. Esse período foi intensificado pela efetivação da função educacional da biblioteca pública e pela preocupação com políticas de incentivo às práticas leitoras e disseminação do “saber identificado como necessário” (MILANESI, 2002, p. 11). Ao se definir como um espaço informativo (MILANESI, 2003) e identificada com a cultura, a biblioteca pública se define também como espaço aberto para não somente encontrar informações, mas discutí-las e produzir novas informações e “disponível para uma população, sem fazer distinção entre usuários de classes sociais diferentes” (MILANESI, 2002, p. 104).

Acessibilidade, democratização da informação, ações voltadas para as implicações oriundas da sociedade da informação e claro, apoio à educação, são prioridades, sobretudo, para entender e contextualizar a biblioteca pública para as demandas sociais apresentadas pela urgência dos serviços informacionais alavancados pela internet.

A função social da biblioteca pública “pede uma constante relação entre o que se pode chamar de corpus da biblioteca, suportes documentais, pessoal, informação, conhecimento, cultura e público utilizador” (RASCHE; VARVAKIS, 2006). A relevância da biblioteca pública na sociedade torna-se mais visível, entretanto, seus serviços ainda são restritos a um público reduzido e sua utilidade limitada. Por ter se tornado uma espécie de extensão da escola, pouco dinâmica e atrativa, a consequência é um fraco desempenho (SUAIDEN, 2000), fazendo com que passasse a avaliar seus serviços do ponto de vista qualitativo (RASCHE; VARVAKIS, 2006).

A necessidade da pesquisa escolar transformou a biblioteca pública em uma biblioteca escolar, o que a levou a repensar seu espaço físico. O problema é que “entre o acervo e a população não foram construídos vínculos” (MILANESI, 2002, p. 91) e elas foram sendo colocadas à margem, relegadas a uma “imagem negativa” (SUAIDEN, 2000, p. 52), atribuída ao estereótipo de “lugar de castigo e punição”. Impulsionada pela falta de bibliotecários, a biblioteca pública se evidencia nos anos 2000 como um espaço precário, que reflete o equívoco das políticas públicas, a falta de visão dos administradores, de infraestrutura e acervo adequado.

Por ser resultado de uma política de Estado, sua estrutura e serviços são consequências da falta de uma política pública que a represente com clareza, essa ausência leva a uma situação em que o desenvolvimento das bibliotecas públicas fica atrelado a programas de governo ou iniciativas quase pessoais (RASCHE; VARVAKIS, 2006). Isto torna a avaliação dos serviços extremamente complexa e difícil de ser implantada (ALMEIDA JUNIOR, 2003). A criação de produtos e serviços adequados às necessidades dos usuários, criação de suportes que possibilitem o desenvolvimento de práticas de incentivo à leitura, a biblioteca pública investe, – baseada no pressuposto de acesso à informações a todos –, em informações utilitárias (CUNHA, 2003).

A chamada sociedade da informação exigiu das bibliotecas públicas “responsabilidade social com a formação e desenvolvimento da cidadania no espaço físico ou virtual” (CUNHA, 2003, p. 70), criou novas demandas que se caracteriza pela rapidez e acesso, o que por sua vez pede que as bibliotecas sejam equipadas tecnológica e profissionalmente. A internet é uma realidade quanto à demanda informacional, entretanto, ainda não é uma realidade nas bibliotecas públicas brasileiras. Ao mesmo tempo em que as bibliotecas precisam contar com equipamentos que possibilitem o acesso à internet, necessitam também contar com profissionais aptos para manipular as ferramentas tecnológicas de maneira rápida e precisa.

A preocupação com o usuário e o atendimento de suas necessidades informacionais em qualquer suporte é uma premissa da nova era, porém veio junto com a descoberta de que a biblioteca pública não faz parte da paisagem urbana da cidade, assim como os correios, o banco, a praça e outros (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010). Institucionalmente, a biblioteca pública se diz “espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras”, com igualdade de acesso a todos, disponibilizando todo tipo de conhecimento, um verdadeiro “elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à disposição” (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010, p. 18). Entretanto, “a exiguidade de recursos locais impedem as bibliotecas de oferecerem serviços com as qualidades possíveis e desejáveis” (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010, p. 29).

A falta de bibliotecários nas bibliotecas públicas municipais é uma realidade, como também a “inadequação de suas ações e falta de compartilhamento” (CAVALCANTE, 2010, p. 8) com outros órgãos públicos, como por exemplo, a escola, refletindo também na falta de usuários, de atividades cotidianas de incentivo a leitura, acervo desatualizado e um desconhecimento por parte dos usuários do papel da biblioteca pública para com a sociedade. As bibliotecas públicas brasileiras ainda não detêm equipamentos necessários de acesso à

informação, acesso a internet, que juntamente com a inadequação do espaço, se apresenta de maneira desarticulada com os demais órgãos culturais e educacionais.

O discurso idealizado da biblioteca pública a coloca em uma posição de busca e conquista do seu espaço quanto à democratização do direito à informação e a necessidade de “assumir um caráter efetivo na vida das pessoas”, (CAVALCANTE, 2010, p. 6) tornar-se útil estabelecer uma vinculação e interação com a comunidade usuária. Dessa forma, a biblioteca poderá se tornar um “espaço de encontro, de busca, diálogo, prazer, descoberta, aventura, cidadania e fortalecimento dos laços locais” (CAVALCANTE, 2010, p. 10), sobretudo, um espaço agradável e atrativo, que fortaleça não somente o caráter educativo da biblioteca pública, mas sua função social e cultural, permitindo a construção da cidadania.

Para que isto aconteça é necessário o estabelecimento de políticas públicas fortes, estruturadas e sérias, investimento consistente no sentido de transformar as bibliotecas em local de inclusão, participação cidadã e sustentabilidade social e informacional, (CAVALCANTE, 2010, p. 11). Um verdadeiro “espaço multicultural, de troca de saberes e experiências, de aprendizado humano e de atendimento às necessidades informacionais locais” (CAVALCANTE, 2010, p. 5), logo, precisa de profissionais bibliotecários qualificados e preparados para atender às demandas do novo milênio.

Flusser (1983, p. 133) diz que para que a biblioteca seja verdadeiramente pública, precisa de uma estruturação de sua gestão e serviços, para que possa participar efetivamente do processo informacional e possa dar a palavra e oferecer seus serviços culturais a todas as categorias sociais, inclusive ao que chama de não-público, os excluídos socialmente. A literatura aponta para uma necessidade de trazer a biblioteca para mais perto da população, mais participativa e “ciente de sua importância para a construção de uma cidadania plena”. (FEITOSA, 1998, p. 21).

Repensar seu papel ao longo dos anos foi o que impulsionou a biblioteca pública para rever seus conceitos e aperfeiçoar seus serviços. Milanesi (1986, p. 95) diz que “a dificuldade maior está exatamente em conceituar biblioteca pública”, pela amplitude de seu atendimento, pelas diretrizes educativas do Manifesto da UNESCO, pela sua própria deficiência, sobretudo pelas mudanças impostas pelos novos tempos, pela era da informação e do conhecimento. Mas o que está mais claro é a necessidade de conhecer seu público, de conversar com ele, ouvi-lo, construir laços que traçarão as estratégias de atuação e que cunhará sua marca na sociedade. Como nos diz Sperry (1993, p. 170),

Se fosse dado ao povo o direito de opinar sobre as bibliotecas públicas, constatar-se-ia que ele tem uma teoria sobre a questão, um contra-discurso constituído, uma verdade, que poderia nortear bibliotecários e poder público na busca dos recursos estratégicos que lhe faltam.

Conhecer os usuários é necessário para que a biblioteca pública sobreviva frente às exigências mercadológicas. Feitosa (1998, p. 34) disse que “a biblioteca pública perecerá se não se retroalimentar com seu público”, isto significa que é preciso estratégias consistentes no sentido de trazer a população usuária para dentro da biblioteca.

A literatura revela imagens que se conectam e interagem, mas, sobretudo, aponta para uma urgência quanto ao papel social da biblioteca pública. As bibliotecas públicas brasileiras revelam imagens tanto positiva quanto negativa, dependendo do contexto e da visão do autor. Uma não elimina a outra, pois ao mesmo tempo em que reconhecemos as limitações e problemática da biblioteca pública, também reconhecemos seu potencial, seu valor democrático, social e cultural. É leviano classificar as bibliotecas como um todo de positivas ou negativas, tendo em vista que dependerá da abordagem, da região e até mesmo da atenção que o Estado possa oferecer.

Como orienta o Manifesto da UNESCO, seus “serviços se baseiam na igualdade de acesso a todos” e uma amplitude dessa natureza é passível de falhas. Como afirma Rasche e Varvakis (2006, p. 137), o grande desafio para os gestores da biblioteca pública reside na capacidade de implantar serviços, tendo em vista os ideais norteadores pontuados pelo Manifesto da UNESCO e recriar ou adaptar seu papel à realidade local.

O ideal seria aproveitar as falhas apontadas ao longo dos anos pela literatura, aprofundar ideias e desenvolver estratégias com o objetivo de sanar as deficiências apresentadas e construir uma imagem que ultrapasse os limites do negativo ou positivo, mas que seja absolutamente necessária para a comunidade como um todo. A teoria gestáltica diz que o todo é diferente de suas partes, tendo em vista que a soma de suas partes é maior que o todo. A percepção é o ponto de partida para a construção da imagem, ela é o conhecimento que temos dos objetos, para *Gestalt*, “as estruturas intelectuais preexistem no todo ou em parte, desde o primeiro momento, sob a forma de organizações comuns à percepção e ao pensamento” (BOCK, 2004, p. 52).

Neste caso, o todo é constituído pela biblioteca pública como organização, pelo conceito que é atribuído, maior que alguns casos isolados e pontuais, e não justifica uma adjetivação conceitual a um órgão público, cujas atribuições são indissociáveis de seu caráter qualitativo. Antes de acusar ou enaltecer a biblioteca pública, precisamos fazer valer as

diretrizes do Manifesto da UNESCO no intuito de construir uma biblioteca pública cada vez mais democrática, acessível e necessária, vinculada e integrada com a comunidade usuária.

A história registra que a Biblioteca Pública, pela sua ausência no âmbito escolar, assumiu as funções desta, se transformando na maioria das vezes em uma biblioteca da escola ou para estudantes, onde prevalece a pesquisa de maneira duvidosa, até mesmo pelas suas antigas deficiências com acervo e capital humano. Sobre isto Milanesi (2002, p. 47) afirma que:

As bibliotecas municipais são, na prática, bibliotecas escolares. Perdeu-se a ideia da informação pública para que fosse possível sobreviver uma prática de pesquisa que pouco se relaciona com educação. As bibliotecas fizeram, pois, no século XX, um trajeto rumo aos currículos escolares, e, por isso, entre outros motivos, deixaram de lado a população.

Ao assumir as funções da biblioteca escolar, a biblioteca pública, apesar de fazê-lo com todas as boas intenções possíveis, desvirtua sua função social pública mais abrangente, tornando-se mais ou menos restrita a um tipo de público. Entretanto, comprova-se através desta colocação a razão da existência da Biblioteca Pública: o usuário, o seu público. A Biblioteca Pública no Brasil, neste sentido, talvez necessite de um olhar que contribuisse para a efetivação de seu papel social de mediação da cultura e da leitura de forma ampla, sobretudo, para suas condições de funcionamento, que possa refletir em uma mudança significativa de sua imagem perante a sociedade da informação.

A história registra que foi a partir dos cursos de Biblioteconomia que surgiu uma preocupação com a imagem da biblioteca e do bibliotecário. Entretanto, essa imagem estava até então, associada à memória e à preservação do material escrito, serviços relacionados à disseminação da informação e da cultura surgiram somente algum tempo depois, com a efetiva mudança paralela dos modelos de educação e dos gestos de leitura, visto de maneira mais aberta e democrática. Neste cenário, o papel preponderante da informação na sociedade moderna ou “sociedade da informação” se configurou de maneira alavancadora em poder, contribuindo de forma significativa para as mudanças sociais que se seguiram.

2.5.2 Imagem Corporativa da Biblioteca Pública

A informação é a essência da Ciência da Informação e contribui para a efetivação da sociedade da informação, a partir do estudo de sua gênese e da tecnologia. É importante ressaltar que a sociedade da informação é um conjunto de diretrizes mediadas pelas

tecnologias e pelo acesso, que atravessa a sociedade e requer estudo e discussão, seja no âmbito político ou social. A efetiva implantação do modelo de sociedade da informação no Brasil requer o entendimento das bibliotecas públicas como organizações. Organizações estas que lidam com a informação como um bem social e necessário, interligado com a universalização das tecnologias da informação e comunicação para o acesso coletivo ou individual. Entretanto, conforme aponta Assmann (2000, p. 8), “o conceito de informação admite muitos significados. O passo da informação ao conhecimento é um processo relacional humano, e não mera operação tecnológica”. A biblioteca como uma Unidade de Informação, portanto, uma organização que atua dentro da sociedade da informação, é a responsável no sentido de estabelecer relações humanas às operações tecnológicas.

Entender as bibliotecas como organizações de estruturas formais e sistemas integrados, como um instrumento de execução da sociedade da informação faz parte do campo de estudo da Ciência da Informação. Tarapanoff (1984, p. 3) assinala que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação são:

Um conjunto de práticas e estudos disciplinares relacionados, que se preocupam com a geração, transmissão, organização, arquivamento, recuperação e uso da informação, bem como com estudos de usuários desta informação, exporta os seus produtos sem ter ainda uma base sólida como ciência ou mesmo como disciplina.

Esse conjunto de práticas, em se tratando da biblioteca como organização, é executado como parte de um sistema integrado que se preocupa com a execução dos processos de informação, como também se preocupa com a sua dimensão social e as relações com o mercado e seu público. Neste sentido, Taparanoff (1984) argumenta que a biblioteca tem sido encarada como uma organização sem fins lucrativos e que essa convicção não leva em conta a competitividade como uma consequência da Sociedade da Informação.

A biblioteca como organização desempenha um papel importante no processo de disseminação e acesso à informação, e atende de forma precisa ao paradigma dessa sociedade que “deriva de um processo social de desenvolvimento científico e tecnológico, gerando consequências técnicas, sociais, culturais, políticas e econômicas que são cumulativas e irreversíveis” (SILVA, et al, 2010), modificando as formas de organizar e discutir a sociedade e novas maneiras de percepção da imagem da biblioteca pública.

Na sociedade da informação a biblioteca faz a transição de paradigmas a partir da compreensão de suas dimensões institucionais: instituição social, unidade de informação e organização. Moncada-Patiño (2011) argumenta que a compreensão das três dimensões da

biblioteca pública, exige uma revisão de como foi considerada essas dimensões ao longo da história, precisamente a partir da segunda metade do século XX.

a) *A Biblioteca Pública como Instituição Social*: para Moncada-Patiño (2011) essa dimensão implica ir além dos recursos e processos que fazem dela uma organização e responde a questionamentos sobre sua razão de existir e sua essência na sociedade. Neste sentido, comporta níveis de ordem no que diz respeito à busca do bem-estar, o que por sua vez determina comportamentos e condutas que vão interferir diretamente na representação da imagem da biblioteca pública na mente de sua clientela e do público em geral. O caráter institucional da biblioteca pública contribui para o dimensionamento das suas funções e objetivos e principalmente seu lugar na sociedade.

b) *A Biblioteca Pública como Unidade de Informação*: essa dimensão implica no entendimento do conceito de biblioteca, de Biblioteconomia e do campo da Ciência da Informação. Pressupõe uma visão da biblioteca com enfoque sistêmico e das funções de operação dos processos que a compõem. Esta visão permite uma melhor integração da noção do ciclo de transferência da informação e conseqüentemente, a essência do uso e do acesso à informação.

c) *A Biblioteca Pública como Organização*: essa dimensão sugere a presença ou constituição de elementos que se relacionam entre si, baseada na gerência dos serviços e da informação, que por sua vez pressupõe um planejamento dos processos de gestão, entendidos como um conjunto integrado de tarefas e técnicas, que tem como objetivo a obtenção da informação.

A imagem da biblioteca pública depende da sua conduta corporativa e conseqüentemente da postura dessa instituição perante as dimensões apresentadas. Capriotti (2002) assinala que a informação gerada na organização e que chega até o seu público consumidor é um elemento fundamental para a formação da imagem de uma empresa. A imagem da organização deve representar sua identidade e se constitui, conforme Benso (2010), em um dos grandes desafios das organizações, que deve “projetar uma imagem congruente com a sua identidade”, que é o maior patrimônio de qualquer instituição, ou seja, o que a identifica. Para Costa (2009, p. 202), a “imagem pública, a que as pessoas constituem e retém na memória, é uma síntese de diversos estímulos ligados à empresa”. Esses estímulos são um conjunto de características que somatizam à cultura organizacional, a qualidade dos produtos e serviços, compreensão da gênese da instituição e as experiências dos sujeitos envolvidos.

A intencionalidade da projeção da imagem corporativa pressupõe definir a comunicação corporativa da instituição como tudo o que ela *faz e diz que faz* sobre si mesma, de forma voluntária ou involuntária (CAPRIOTTI, 2002). A comunicação corporativa envolve duas vertentes: a conduta corporativa e a comunicação simbólica. A conduta corporativa, de acordo com Capriotti (2002), é seu ramo de atividade e comportamento, seu *know-how*. A comunicação simbólica são suas ações, o que a instituição diz que faz e compreende um conjunto de atividades de comunicação elaboradas pela organização de forma consciente e voluntária, com o objetivo de projetar sua marca para o público.

A conduta corporativa de uma instituição se manifesta de três maneiras: pela conduta interna; pela conduta externa comercial; e pela conduta externa institucional. A *conduta interna* é a maneira como a organização se comporta com relação aos seus membros. É o cuidado com a cultura corporativa dos membros da organização, com o relacionamento interno e com a clientela. A *conduta externa comercial* são as ações que a organização realiza comercialmente. Este é o quesito que incorpora a preocupação com a fidelização da clientela. A *conduta externa institucional* são ações executadas por uma organização de cunho sócio-cultural, político ou econômico, que a realiza como sujeito integrante da própria sociedade (CAPRIOTTI, 2002). Na biblioteca pública a gerência dessas manifestações se dá pelo somatório de gestão de produtos e serviços, de pessoal, de fornecedores e estudo da clientela.

Como organização, “a biblioteca é parte e resultado da sociedade na qual está inserida” (TARAPANOFF, 1984, p. 5) e a manifestação das condutas tanto interna, quanto externa e institucional refletem na obtenção de seus objetivos e formam o meio ambiente organizacional da biblioteca, ilustrado na Figura 11.

Figura 11 - Meio Ambiente Organizacional.



Fonte: A autora baseado em Tarapanoff (1984).

Ainda de acordo com Tarapanoff (1984), as relações da biblioteca com o meio ambiente externo é seletiva, portanto, sujeita às funções e decisões políticas da própria biblioteca como organização, e conseqüentemente flexível às mudanças necessárias e inevitáveis. A literatura sobre a evolução da biblioteca pública do seu surgimento até a introdução dos parâmetros da sociedade da informação revela uma tendência voltada à preservação da memória e do patrimônio.

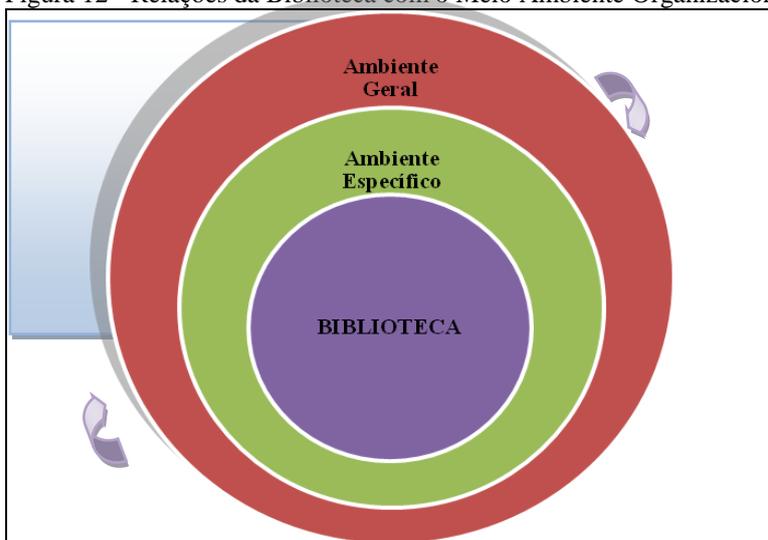
Entretanto, após a introdução dos ditames da Sociedade da Informação e principalmente do Manifesto da UNESCO (1994) para as bibliotecas públicas, uma tendência voltada para a disseminação da informação, do conhecimento, da cultura e de produção e promoção à educação principalmente é observada. É fato que essas diretrizes demonstram a adequação do pensamento da biblioteca pública como organização. E ao visualizar a biblioteca pública como organização, um organismo vivo, será, portanto, diretamente ligada às transformações sociais do ambiente que a circundam. Uma organização, de acordo com Serra et al (2010, p. 59) é,

Um ambiente aberto, interagindo com agentes e instituições que lhe são externas. As organizações públicas, como quaisquer outras organizações e sistemas, são afetadas por fatores externos – que estão fora do seu controle, pelo que são frequentemente designadas por *incontroláveis*. Esses fatores externos podem afetar o funcionamento e o desempenho das organizações.

Ao entender a biblioteca como um sistema aberto, entende-se também, que ela está sujeita a interação com outros sistemas da sociedade, uma vez que está inserida no meio ambiente geral da sociedade que contém outros sistemas, como o educacional, o cultural, o político, no sentido macro. E também se refere a estes sistemas como de uma região específica, o meio ambiente específico.

O meio ambiente geral da biblioteca inclui todos os fatores contextuais locais e regionais, que atuam sobre ela e suas relações com os ambientes geral, interno e externo se dá a partir do que Kast e Rosenzweig (1976) chamam de zonas interfaciais, que são as áreas de interação entre um sistema e outro e que abrangem as transferências de informação, de energias, de materiais e de pessoas. É o conceito de interface de Kast e Rosenzweig (1976) que auxilia na compreensão da organização com o seu meio ambiente específico. (Figura 12).

Figura 12 - Relações da Biblioteca com o Meio Ambiente Organizacional.



Fonte: A autora baseado em Tarapanoff (1984).

As dimensões ambientais que influenciam as atividades da organização são várias e compõem o que é chamado de ambiente competitivo. Dentre elas, destacam-se a cultura organizacional, os fatores políticos, econômicos, sociais, cultural e tecnológico e claro, a estrutura organizacional e suas relações diretas com os atores que compõem a instituição. A biblioteca pública como organização que compõe um sistema informacional, deve direcionar esforços para que esses ambientes se comuniquem adequadamente e com eficiência, compreendendo o que cada um desses fatores representa para a organização. A preocupação com a sua imagem organizacional deve compreender um instrumento de gestão da imagem articulado com cada ambiente da organização e os fatores externos e internos que a afetam. A gestão da imagem é uma estratégia de competitividade na sociedade da informação e, conforme destaca Villafañe (1998, p. 42), “a gestão estratégica da imagem significa entender a imagem pública da empresa como um novo vetor de competitividade”.

2.6 GESTÃO DA IMAGEM PÚBLICA DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca é a instituição mais tradicional habilitada para reunir, analisar, resumir e disseminar a informação de uma forma utilizável (OLIVEIRA, 1994). Na sociedade da informação essas habilidades são complementadas com competências tecnológicas condizentes com a dimensão que o mercado informacional assumiu nos últimos anos. A informação assumiu formas virtuais e a circulação ficou mais rápida e urgente, agregando em algumas vezes uma efemeridade mediática da sociedade da informação. Vale ressaltar que a compreensão dessas questões é fundamental para a análise e gestão da imagem da biblioteca

pública como organização. Sem esquecer também do lugar que ocupa o usuário de informação nas bibliotecas, sobretudo, na biblioteca pública. O usuário compõe a dimensão ambiental específica, sendo fundamental, o estudo de seu comportamento e percepções, principalmente, a percepção que ele tem sobre a biblioteca pública.

Galvão (2004, p. 50) assinala que,

As pesquisas sobre imagem organizacional têm mostrado a necessidade de entender as motivações das pessoas no ato de satisfazer suas necessidades individuais. No caso das unidades de informação, é necessário definir seu comportamento informacional, quais são suas percepções, atitudes e tomadas de decisão.

O que é importante salientar é que a percepção das pessoas sobre a biblioteca pública envolve outras percepções, inclusive a percepção dos atores envolvidos diretamente com a organização e suas dimensões de ambiente geral. Analisar a imagem da organização é necessário. Como também é estudar os ambientes dimensionais que a envolve e “verificar seu estado corporativo no que se refere às três variáveis corporativas” (VILLAFANE, 1998, p. 43) que são a autoimagem, a imagem intencional e a imagem funcional – abordadas no capítulo seguinte – e isto pode ser realizado a partir de uma auditoria de imagem.

A gestão estratégica de uma organização como uma biblioteca pública, começa obrigatoriamente pela definição da melhor estratégia para o cumprimento dos seus objetivos. Ela deve se comunicar de forma integrada com a política da instituição. A imagem corporativa é, portanto, um ativo estratégico. O que significa que se preocupar e direcionar esforços para os estudos de percepção faz todo o sentido no universo corporativo. Em 2002 a Universidade de Oxford realizou pesquisa sobre a reputação de uma empresa e comprovou que corresponde a 40% de seu valor de mercado (TARAGANO, 2003). A reputação é, sobretudo, o melhor parâmetro do sucesso de uma organização.

A imagem corporativa tem o objetivo de desenvolver estratégias de comunicação e de relacionamento, que sejam capazes de contribuir para a construção e manutenção da imagem das organizações, sejam públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, a partir de uma visão ampla do cenário em que estão inseridas. Para Argenti e Forman (2002) a reputação corporativa é definida a partir dos conceitos de identidade corporativa e de imagem corporativa. Para eles a reputação de uma organização depende da identidade dessa organização, da coerência estabelecida entre as imagens percebidas pelos diferentes grupos que se relacionam com a empresa nas diferentes dimensões ambientais e também do alinhamento entre a identidade e a imagem percebida. Analisar a imagem corporativa de uma

organização se constitui em vantagem competitiva e deve ser feita a partir de uma auditoria de imagem.

Villafañe (1998, p. 48) descreve a auditoria de imagem como,

Um procedimento para a identificação, análise e avaliação de recursos de imagem de uma entidade, a fim de examinar o seu fundamento e atuações internas e externas e, ainda, para reconhecer os pontos fortes e fracos das suas políticas funcionais com o objetivo de melhorar os seus resultados e fortalecer o valor de sua imagem pública.

A auditoria de imagem neste sentido deve ser encarada como uma “revisão orientada de todo o sistema corporativo global” (VILLAFANE, 1998, p. 48), com o objetivo de conhecer e reconhecer o estado dos recursos de imagem da organização e direcionar ações e políticas para sua otimização. A auditoria funcionará como uma espécie de Raio X da organização e ajudará na tomada de decisões e conseqüentemente facilitará na correção dos problemas apontados, contribuindo para um posicionamento positivo da organização no mercado. No caso da biblioteca pública, determinará o seu posicionamento perante a sociedade da informação. Azevedo e Gouveia (2003) ao discorrer sobre as organizações na sociedade da informação afirmam que vivemos em um período de grande turbulência estratégica, em que a mudança se tornou um fator decisivo do sucesso empresarial. Os autores creditam às tecnologias e seu desenvolvimento a responsabilidade de fomentar novos processos de comunicação interna e externa, como também de facilitar os processos de comunicação entre o ambiente geral e a organização, afirmam ainda que,

No atual quadro de emergência de novas posturas interventivas e operativas no campo informativo e tecnológico da dita “*Sociedade da Informação*”, a biblioteca pública enfrenta realidades que a vários níveis podem colocar questões de identidade e de missão (AZEVEDO; GOUVEIA, 2003, p. 118).

A importância da gestão da imagem inclui os elementos de reputação e imagem da organização, a responsabilidade da organização é a de estabelecer políticas e ações corporativas voltadas para a criação e claro, a manutenção da imagem organizacional.

Villafañe (2011) estabelece algumas premissas para uma imagem positiva nas organizações. A primeira é que a imagem deverá ser uma síntese da identidade corporativa, é a realidade da organização e corresponde a autoimagem organizacional. A segunda estabelece que a organização deve destacar os pontos fortes do projeto organizacional, com ênfase na orientação estratégica e posicionamento no mercado, ou seja sua imagem intencional. A terceira premissa orienta para uma harmonia entre as políticas funcionais e formais da

organização, correspondendo à imagem funcional. Por último, Villafañe (2011) estabelece a quarta premissa que deve integrar todas as anteriores a fim de lograr uma imagem positiva da organização. Neste sentido, a gestão da imagem organizacional é uma função gerencial que prioriza uma política de imagem.

Neste sentido, a gestão da imagem na biblioteca pública deve considerar de forma muito intensa a identidade organizacional, entendendo a imagem como expressão da própria identidade da organização. Assim, conforme afirma Costa (2009, p. 202), a “identidade corporativa é um sistema de comunicação que se incorpora a estratégia” geral da organização, presente em todas as suas manifestações.

A imagem organizacional das bibliotecas públicas que fazem parte do SEBP/CE especificamente as bibliotecas polos do Estado do Ceará terão lugar nas teorias da *Gestalt* (imagem) e na teoria institucional (organização) abordadas no capítulo a seguir.

3 BASES EPISTEMOLÓGICAS PARA A CONSTRUÇÃO DO CONCEITO DE IMAGEM DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO

“Imagem é como percebemos as coisas”.
NEVES (1998)

Estudar a imagem não é algo simples, apesar de lidarmos com ela diariamente. Joly (2007) afirma que somos consumidores de imagens e que é isso que resulta na necessidade de compreendermos a maneira como a imagem comunica e transmite suas mensagens. Esse pensamento fundamenta o caráter imprescindível do estudo, da compreensão do conceito de imagem e da determinação do ponto de vista abordado. As ideias defendidas aqui giram em torno do pensamento conceitual de Justo Villafañe, que a partir da sua obra *Introducción a la Teoría de la Imagen* (2009) e completando com *Principios de Teoría General de la Imagen* (2009), propõe uma fundamentação teórica para a formação de uma Teoria Geral da Imagem no futuro.

Villafañe e Mínguez (2009) afirmam que a razão para o grande número de abordagens possíveis para o conhecimento da imagem, é a amplitude das dimensões icônicas do fenômeno. Completam ainda que, algumas dessas abordagens proporcionam um conhecimento científico e outras que mesmo sendo legítimas não estão validadas por uma teoria. Neste sentido, o estudo da imagem implica obrigatoriamente na formalização de uma teoria que fundamente satisfaça as exigências do conhecimento científico. As concepções teórico-metodológicas do estudo da imagem e de sua natureza, embora válidas, resultam em um “reducionismo conceitual que prejudica o desenvolvimento teórico das ciências da imagem” (CASTRO; TAROUÇO, 2011, p. 19).

Ainda conforme Villafañe e Mínguez (2009) o estado das diferentes teorias da imagem na atualidade se caracteriza pelos seguintes fatos: *a imprecisão de seu objeto científico; o estado pré-teórico da disciplina; a falta de base conceitual; a difícil definição científica; as fronteiras disciplinares imprecisas; e a entropia multidisciplinar*. Essas questões ou entraves acabam por colocar a teoria da imagem em um estado de carência quanto a sua epistemologia, neste caso, faz-se necessário localizar os pontos fracos e direcionar maiores esforços para uma formalização de seu estatuto epistemológico. Entretanto, apesar de suas deficiências a Teoria da Imagem parte do seu objeto científico, o qual requer e ao mesmo tempo possibilita o estudo da sua natureza icônica (VILLAFANE, 2009).

A Teoria Geral da Imagem (TGI) como uma teoria factual das ciências sociais concentra certa dependência com a comunicação visual, sendo que a TGI se constitui no núcleo conceitual para a análise formal da própria comunicação visual. Isto significa dizer que, o conceito de imagem compreende âmbitos que vão além dos produtos da comunicação visual e implica em processos como o pensamento, a percepção, a memória e a conduta humana. Para Villafañe (2009, p. 20),

[...] a TGI pode ser responsável por todos os tipos de análise a partir de categorias internas do sistema icônico, com exceção das categorias extraicônicas e, portanto, a análise cujo objeto seja qualquer outra dimensão não específica da imagem. (*tradução nossa*).

Por ser uma teoria factual, ou seja, se interessa por fatos e recorre à experiência, a TGI se formaliza a partir de fundamentos, que são os conhecimentos prévios que sustentam as hipóteses científicas da teoria. Em uma teoria esses fundamentos são: os pressupostos, as noções primitivas, os axiomas e as regras de interpretação.

Os pressupostos são hipóteses básicas elaboradas para explicar fatos empíricos ou não (VILLAFÑE, 2009). Eles podem ser genéricos - do tipo lógico e/ou matemático -, ou específicos (temáticos). A TGI tem pressupostos específicos, o que significa que referem-se ao mesmo campo de investigação, que é a imagem. Os enunciados dos pressupostos da TGI são: 1) *A natureza icônica*: este é um componente essencial e específico da imagem; 2) *A representação icônica*: qualifica a ordem visual da realidade, que por sua vez se expressa pela percepção humana; 3) *A qualificação da imagem*: que somente é possível a partir de um conjunto de elementos específicos ordenados sintaticamente; e 4) *A significação plástica da imagem*: que pode ser analisada a partir de categorias icônicas específicas.

A sua natureza icônica acarreta em um processo de abstração crescente com o propósito de eliminar os pressupostos supérfluos para a definição da imagem. Por outro lado, se baseia em um conjunto de fatos presentes em qualquer imagem: uma seleção da realidade; um repertório de elementos específicos de representação; e um sistema de ordem desses elementos. Este pressuposto mantém uma consonância com o pensamento de Santaella e Nöth (2001), pois confere à imagem a característica de ícone de diversas representações que remetem a um significado, que por sua vez determina a sua existência.

No segundo pressuposto é revelado “a relação entre o objeto e o sujeito, que estabelece por este meio a imagem. Os ícones registrados são comparados e reunidos, o que gera interpretação.” (CARVALHO; HAUBRICH, 2010, p. 6). A qualificação da imagem surge da ordem visual, sendo possível apenas a partir de um conjunto de elementos

específicos e sintaticamente ordenados. Santaella e Nöth (2001) apresentam um processo de percepção onde primeiro o sujeito tem contato com algum impacto visual, depois este impacto é recebido e decodificado, retornando em seguida à realidade totalmente transformado. Essa transformação se dá por intermédio desta ordem sintática ou da significação dos signos.

O quarto pressuposto apontado por Villafañe e Mínguez (2009) é relacionado à imagem como uma representação visual. A significação plástica pode ser analisada a partir de categorias icônicas. Estas categorias icônicas, conforme apontam Carvalho e Haubrich (2010) são os códigos e os signos, que permitem que a percepção de uma determinada manifestação esteja atrelada ao simbolismo reconhecido pelos sujeitos portadores desta linguagem icônica. Essa discussão é ampliada por Baldissera (2004) que chama a atenção para a participação primordial do receptor, cunhando o construto imagem-conceito como sendo algo que inicia no imaginário do outro, que busca em um receptáculo de fatos e experiências (conhecimento prévio, memória visual) para posteriormente avaliar todas as formas de expressão relacionadas à significação. Conforme explicado por ele imagem-conceito,

[...] trata-se de um complexo construto simbólico, de caráter apreciativo e dinâmico, realizado pela alteridade (isto é [...] construída pelo 'outro'), mediante permanentes tensões dialógicas, dialéticas e recursivas, intra e entre uma diversidade de elementos-força, tais como as informações e as percepções sobre a identidade (algo/alguém), a capacidade de compreensão, a cultura, o imaginário, a psique, a história e o contexto estruturado (BALDISSERA, 2004, p. 184).

Ainda sobre a significação plástica da imagem, a ideia de Baldissera (2004) acerca do receptor (sujeito) que recebe as mensagens, para, a partir de então, gerar uma percepção é corroborada por Villafañe e Mínguez (2009, p. 50) ao afirmarem que: “[...] imagens, na maioria das vezes, portam outros significados, o sentido, que é construído pelo componente semântico e outros componentes, que não são decodificáveis nas mesmas condições do significado, completam-no” (tradução própria). Dessa forma, os autores conferem à imagem conceito a partir de definições, conotações e terminologias em qualificações validadas e usadas diariamente pela forma como são empregadas. Sobre isto completam ainda Carvalho e Haubrich (2010) que neste sentido, são impressas significações individuais oriundas da relação estabelecida entre o objeto – com significado epistemológico – e o sujeito – com concepções individuais.

Os pressupostos específicos da TGI cumprem as exigências do método científico, uma vez que se constituem hipóteses significativas fundamentadas no campo do conhecimento das ciências e da imagem. O principal pressuposto da TGI, a natureza icônica da imagem

fundamenta todo o resto, como afirma Villafañe (2009, p. 23): “Como sistema de comunicação, a imagem possui uma natureza singular, com um valor intrínseco de afirmação e diferenciação frente a qualquer outro sistema comunicativo” (tradução própria). Para formalização dos pressupostos da TGI é necessário alguns requisitos, como a formulação correta e semanticamente significativa das hipóteses; a fundamentação a partir de algum conhecimento prévio; e ser empiricamente testável.

As noções primitivas da TGI são conceitos básicos que se estabelecem a partir de noções que são melhor entendidas e mais elaboradas dentro do campo de desenvolvimento da investigação. Villafañe e Mínguez (2009, p. 22) afirmam que: “As primitivas de uma teoria factual possuem uma significação em si mesma, porém, não obrigatoriamente uma significação operativa (não é necessária uma representação de propriedades observáveis e mensuráveis” (tradução própria).

Os critérios que regem as noções primitivas nas ciências factuais são: a) *A máxima riqueza*: é entendida como uma conexão mais ampla com outros conceitos; b) *O máximo grau de abstração*: a abstração como uma formulação genérica; e c) *A máxima profundidade*: formula como primitivas aquelas propriedades estruturais das quais podem derivar-se um maior número de conceitos.

Esses critérios pressupõem um conjunto de noções primitivas da TGI necessário para o desenvolvimento da disciplina, são eles: a) *Hierarquia plástica*: é o princípio norteador que fundamenta a noção de ordem. Implica em diversidade e dela deriva o conceito de equipotência plástica; b) *Ordenação icônica*: expressão particular das relações entre os elementos presentes em uma composição ou sequência de imagens. Dela derivam os conceitos de sintaxe normativa ou transgressora e montagem; c) *Modelização*: expressa a classe de relação que se estabelece entre a realidade e a imagem. Desta primitiva deriva o conceito de função icônica dominante; d) *Gestalt*: configuração aleatória de estímulos que se manifestam no ato do reconhecimento do objeto. Desta noção primitiva derivam os conceitos de trabalho perceptivo, isomorfismo, campo, pregnância e organização perceptiva; e) *Estrutura icônica*: é o resultado da articulação sintática dos elementos de representação de natureza igual. Desta primitiva derivam os conceitos de espaço, temporalidade, estrutura de relação, simplicidade estrutural e segmento sonoro; f) *Estrutura de representação*: síntese da representação plástica. Dela deriva o conceito de significação plástica; g) *Equilíbrio*: resultado final da composição visual normativa, de onde derivam os conceitos de peso e direção visual.

Os axiomas, conforme Bunge (1996) são suposições não comprovadas que servem para demonstrar outras teorias. A partir deles é possível derivar novos teoremas, conectar com

outros campos de investigação, e modificar a significação factual ou empírica dos axiomas. Por ser a TGI uma teoria factualizada e semiaxiomatizada uma vez que possui um conjunto de premissas validadas empiricamente que constituem o núcleo de um conjunto de axiomas. Esse conceito de teoria semiaxiomatizada é muito produtivo uma vez que considera apenas uma parte dela, o seu corpo geral, totalmente axiomático, que permite a introdução de outras premissas.

As premissas axiomáticas se baseiam em: a) *Toda imagem é uma modelização da realidade*: essa é a máxima da teoria da imagem, as imagens são sempre modelos da realidade, independente do nível de realidade que elas possuam. b) *Existe uma correspondência estrutural entre a percepção e a representação visual, da qual pode se formular o conceito de composição normativa*: norma reguladora do processo de composição de uma imagem. Villafañe (2009) diz que ao longo dos séculos se utilizou diversos paradigmas representativos a fim de normatizar esse processo. c) *A natureza icônica*: é constituída a partir de três fatos invariantes e irreduzíveis: uma seleção da realidade, um repertório de elementos específicos de representação e uma sintaxe. (VILLAFANE, 2009). As regras de interpretação atribuem uma significação para as noções primitivas e indicam qual o referente.

3.1 NATUREZA ICÔNICA DA IMAGEM

Uma imagem é um modelo representativo da realidade pela inerência de sua natureza icônica. As imagens conforme aponta Villafañe (2009) podem ser classificadas e definidas posteriormente em função de critérios múltiplos. O nível de realidade de uma imagem expressa o grau de iconicidade ou de abstração que uma imagem possui. A natureza icônica é o elemento matriz de configuração da Teoria Geral da Imagem, é o seu objeto científico. Conforme afirma Villafañe (2009, p. 21),

A configuração da Teoria da Imagem como uma disciplina específica para o estudo da natureza icônica pode satisfazer, também, a necessidade de encontrar um modelo metodológico para a análise de imagens. É lógico pensar que se a imagem foi criada a partir do objeto científico, a Teoria que explica a natureza do referido objeto, seria mais eficaz na análise das diversas manifestações do mesmo. (tradução nossa).

Assim, é da análise da natureza icônica que implica na configuração científica da Teoria Geral da Imagem e é desse estudo que se formaliza a imagem como produto científico. A relação entre imagem e realidade apoia-se nos conceitos de Arnheim (2000) e de Aumont

(2002) que afirma que não se deve para explicar essa relação ignorar o papel que o espectador desempenha nesta relação, sobretudo, no processo de observação ou apreensão da referida imagem, no qual o mecanismo perceptivo humano se vê contaminado por outros processos da conduta que podem influenciar no resultado visual.

Para Aumont (2002), além das influências perceptivas, existe inclusive uma concepção do espaço representativo baseada em uma ideia indutiva da relação do observador com a imagem. Seguindo as perspectivas de Gombrich (2007), Aumont (2002) ressalta o papel do espectador, enfatizando que o observador constrói seu conhecimento através da percepção visual e de seu conhecimento prévio preenchendo as lacunas da representação. Por isso, Aumont (2002) conclui que a parte do espectador é projetiva, e que este tem um papel ativo neste processo. Sobre o papel dominante que tem o observador na percepção da imagem Gombrich (2007), destaca o caráter ativo, construtivo do processo, o qual por sua vez, pressupõe um conjunto de expectativas que são ratificadas ou refutadas pela percepção. É correto afirmarmos que em qualquer desses casos pode haver ideias estereotipadas, próprias da percepção humana, que se impõem ao ato de percepção da imagem. O que significa que, conforme completa Aumont (2002) o sujeito não pode ser definido de forma simples, pois sua relação com a imagem é definida pela sua capacidade de percepção, pelo conhecimento prévio, pelos valores e gostos e por sua vinculação num contexto.

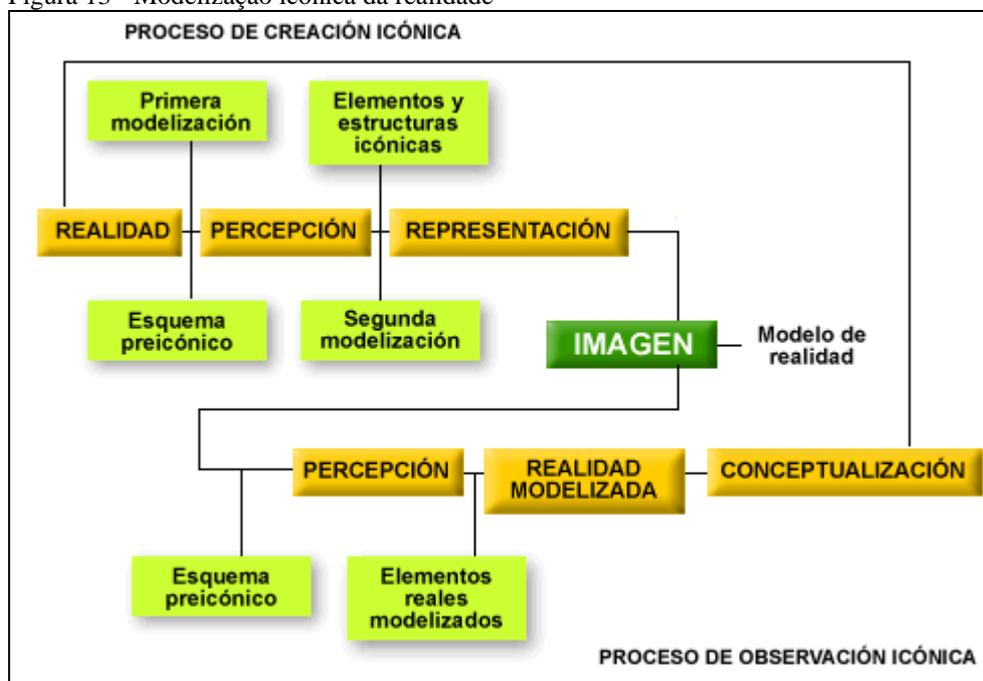
Ainda baseado em Gombrich (2007), Aumont (2002) norteia sua teoria, onde a relação entre o espectador e a imagem é uma atividade recíproca: ao mesmo tempo em que o espectador a constrói, ela também o constrói. Assim, ele entra na esfera do reconhecimento, que por sua vez está ligado ao processo de recordação e recuperação da memória visual. Villafañe e Mínguez (2009) defendem que é muito difícil definir imagem, entretanto, associa a definição do seu conceito a seis variáveis específicas: o nível de realidade, a simplicidade estrutural, a concreção do sentido, a materialidade da imagem, a geração da imagem e a definição estrutural. Os autores afirmam ainda que uma definição fechada de imagem é impossível exatamente pelo caráter polissêmico e a natureza icônica. Seu conceito está, portanto, abrigado em três eixos essenciais: uma seleção da realidade, um repertório de elementos e uma sintaxe. E para Villafañe (2009) uma vez estabelecidos estes eixos, o estudo da sua natureza pode se reduzir a dois grandes processos, que são a percepção e a representação. Da percepção dependem todos os mecanismos de seleção da realidade, já a representação, pressupõe a explicitação da realidade de uma forma particular.

3.1.1 Modelização Icônica da Realidade

Villafañe (2009) parte da ideia de que toda imagem possui um referente real, independente do seu grau de iconicidade, sua natureza ou meio que a produz. Entretanto, esta assertiva pode resultar em um engano se houver redução de sua característica mais importante de sua natureza icônica, a modelização da realidade supõe a referida imagem, a uma simples escala que indique o grau de correspondência entre uma e outra. O processo de modelização icônica da realidade compreende duas etapas, conforme observa-se no esquema de modelização icônica da realidade de Villafañe e Mínguez (2009) ilustrado na Figura 13: a criação e a observação icônica.

Para Villafañe (2009) a percepção e a representação visual, responsáveis pela modelização icônica, se baseiam em uma série de mecanismos que conferem a imagem sua especificidade e a caracteriza e distingue de outros produtos comunicativos. Observe-se que a primeira fase o destaque é dado à obtenção/criação da imagem, entretanto, a segunda etapa é dada ênfase ao observador/receptor, que completa o sentido deste processo.

Figura 13 - Modelização icônica da realidade



Fonte: VILLAFAÑE; MÍNGUEZ (2009).

O esquema pré-icônico da realidade compreende a extração por parte do criador da imagem de elementos que possibilitem ao receptor a percepção e representação. Este esquema constitui um conjunto de características semelhantes às próprias características do objeto que

representa. Ele se localiza no meio do processo de percepção e representação por parte do receptor, sendo, portanto, o resultado de uma organização visual do objeto e uma seleção de um número mínimo de características necessárias a fim de representar a identidade do objeto.

A segunda fase da modelização icônica da realidade tem natureza representativa e se produz a partir da observação do receptor. É o sentido propriamente dito. Sentido esse, que define a realidade sensorial de espaço e tempo do objeto. É a dinâmica dessa operação modelizadora,

[...] que consiste na escolha de alguns elementos que reconstruam na imagem as relações que seus elementos de referência armazenam na realidade, implica em um procedimento de ordenação dos mesmos, uma sintaxe, na qual o tipo de representação que irá produzir (VILLAFANE; MINGUEZ, 2009, p. 33). (tradução própria).

A partir dessas duas etapas obtém-se uma imagem particular representativa da realidade. Sobre isto, Gombrich (2007) explica as relações entre a imagem e a realidade ao longo de toda a história da arte naturalista como um processo de correção de esquemas que giram entre o mimético e o conceitual. Para ele, o esquema tem duas propriedades, um código naturalista foi sendo modificado historicamente ao longo dos tempos pelo homem; e um reconhecimento. O que significa que,

Quando reconhecemos algo, não fazemos comparando cada detalhe do objeto e seu conceito visual armazenado na memória, muito pelo contrário, que é armazenado na memória visual é um ‘resumo’ do objeto - um esboço - que inclui um número mínimo características estruturais suficientes para preservar a identidade visual do objeto (VILLAFANE; MINGUEZ, 2009, p. 34). (tradução própria).

Depois que o receptor / observador percebe a imagem este tem acesso a uma realidade modelizada iconicamente, ou seja, uma representação icônica desta realidade. Villafane e Minguez (2009) destacam três tipos diferentes de modelização: a representação, o símbolo e o signo. Esses três tipos de modelização por sua vez, coincidem com as três funções das imagens desenvolvidas por Arnheim (2000): a *função representativa*, *simbólica* e a *convencional*.

A **função representativa** é quando a imagem é de forma analógica. Lembrando que a analogia é o fenômeno de homologação figurativa entre a forma visual e o conceito visual correspondente (VILLAFANE; MINGUEZ, 2009). É importante destacar que a função representativa tem duas características importantes. A primeira é que a representação é

independente do grau de semelhança que a imagem tem com a realidade a que o objeto se refere, e a segunda, que a representação é sempre mais abstrata que o seu referente.

A **função simbólica** é quando atribui ou descreve uma forma visual a um conceito. Sua característica mais importante é existência de um referente figurativo e outro de sentido. E a **função convencional** se produz quando a imagem atua como um signo substitui a realidade sem refletir nenhuma de suas características visuais. Esta função demonstra um caráter arbitrário, uma vez que utiliza propriedades visuais inexistentes em sua própria realidade, um exemplo dessa função é o semáforo, cujas cores representam respectivamente, verde, pode passar; amarelo, atenção; e vermelho, pare, perigo.

Na realidade, essas cores isoladamente, fora desse contexto, não representam esses signos visuais. Arnheim (2000) constata que as imagens são representações na medida em que retratam coisas localizadas em um menor nível de abstração que elas mesmas, neste sentido a analogia icônica é o elemento principal que transpõe essa condição a imagem modelizada. Gombrich (2007) atribui à analogia icônica uma característica dupla, uma que funciona como um espelho e outra como um mapa. O espelho registra o aspecto que representa ou pretende representar e o mapa funciona como uma seleção e esquematização de informações capazes de estruturar o objeto como um todo.

3.2 DEFINIÇÃO DA IMAGEM

As imagens podem ser classificadas e definidas posteriormente em funções de múltiplos critérios. O nível de realidade é uma variável que se baseia na semelhança entre a imagem e seu referente. Sua função é a quantificação das escalas de iconicidade, que por sua vez são formulações teóricas de todos os níveis de realidade possíveis.

Villafañe e Minguez (2009) afirmam que a adoção de uma materialidade das imagens como critério taxonômico resulta em quatro classes ou tipos icônicos que podem ordenar-se desde as imagens mais imateriais e intangíveis às mais técnicas. Essas quatro classes são: as imagens mentais, as imagens naturais, as imagens criadas e as imagens registradas.

a) **As imagens mentais** se caracterizam principalmente pelo seu conteúdo psíquico, e imaterial. Suas propriedades sensoriais e figurativas as distinguem das demais classes, entretanto, são as únicas que necessitam de um suporte físico. Também supõem modelos de realidade e seus processos de conduta podem introduzir diversos graus de mediação.

Algumas manifestações icônicas mais conhecidas são: a) *As imagens semiconscientes*: próprias dos estados de consciência entre o sono e o despertar sonolento. São chamadas de

hipnagógicas, quando são produzidas durante o adormecimento e hipnapómicas, quando são produzidas durante o despertar. Villafañe e Minguez (2009) as definem como imagens do tipo alucinatórias que podem adotar diversas manifestações como a reprodução de estímulos sensoriais repetitivos que tenham sido presenciados na realidade horas antes do adormecer; b) *As imagens oníricas*: são semelhantes às semiconscientes por sua natureza alucinatória, acontece durante o sono propriamente dito. Essa manifestação pode ter uma grande sensação de realidade; c) *As alucinações*: essas manifestações são fundamentalmente as que surgem a partir da ingestão de substâncias psicotrópicas ou em sujeitos com transtornos psicopatológicos. Essa manifestação é descrita por Denis (1984) como imagens consecutivas e persistentes, que produzem alterações em torno do perceptivo e em seguida aparecem formas significativas novas, figuras humanas distorcidas e se o sujeito fecha os olhos qualquer evocação mental se transforma em uma imagem viva e se impõe totalmente; d) *As imagens eidéticas ou fotográficas*: tem as mesmas características de uma percepção, de caráter excepcional em seu nível de realidade e se constituem em um tipo mais complexo de memória sensorial. Esse fenômeno é mais frequente na infância em aproximadamente 5% da população escolar, conforme Haber e Haber (1988) se configuram como imagens claras e precisas de um objeto mostrado ou até mesmo de quadros inteiros que se mantêm durante muito tempo após a retirada dos objetos apresentados; e) *As imagens do pensamento*: essas manifestações são mais cotidianas e sua formação se dá a partir de duas funções, uma referencial e outra de elaboração. A função referencial é restituição de uma experiência visual anterior e a função de elaboração é a reconstituição de uma experiência nova a partir da combinação de conteúdos já existentes.

As imagens do pensamento se dividem em imagens *reprodutivas*, quando atendem a função referencial e se referem a fatos e situações já conhecidas; e em imagens *antecipatórias*, quando atendem a função de elaboração e se referem a fatos e situações ainda não vivenciados.

b) **As imagens naturais** se caracterizam pela falta de intencionalidade comunicativa e pelo fato de não serem manipuláveis. Seu suporte natural é a retina, elas também são as que têm um maior nível de realidade e elevado grau de iconicidade, uma vez que mantêm uma identidade total com o seu referente. As imagens naturais, portanto, necessitam do referente para existir e a sua mediação específica é imposta pelo sistema visual.

c) **As imagens criadas** podem ser compreendidas como um grande número de manifestações icônicas que possui uma intencionalidade comunicativa e se constituem a partir de um sistema aditivo ou pela modelação e requer ferramentas específicas e um suporte. Outra

característica importante da classe das imagens criadas é que elas podem ocorrer na ausência do referente.

d) **As imagens registradas** são as mais completas pela própria complexidade dos objetos empregados para a sua produção, embora, algumas vezes, sua obtenção resulte da automação simples desses objetos. As propriedades das imagens registradas são que elas são constituídas através de um sistema de registro de transformação, que por sua vez proporciona uma representação com elevado grau de iconicidade; são as únicas que refletem uma cópia quase exata da imagem; são as mais mediadas, uma vez que são processadas por um sistema de duplicação.

Villafañe e Mínguez (2009, p. 57), defendem que a diferença quanto a materialidade das imagens, “[...] foram organizadas a partir de quatro tipos listados - mentais, naturais, criadas e registradas – igualmente a genética da imagem foi formalizada a partir de uma divisão elementar das imagens originais e cópias”. (tradução própria).

A definição da imagem depende do seu nível de realidade, da sua simplicidade estrutural, seu sentido, sua materialidade, a geração da imagem e a definição estrutural da imagem. Quanto ao nível de realidade é definido pela aproximação e grau de semelhança da imagem com o seu referente. No que diz respeito a sua simplicidade estrutural, Villafañe e Mínguez (2009, p. 43), afirmam que derivam da noção primitiva de estrutura icônica e se definem como,

[...] o resultado da articulação sintática dos elementos e estruturas da imagem que melhor traduzem os princípios que governam a organização perceptiva, extrai seu critério de validade e referem-se exclusivamente aos aspectos formais da imagem. (tradução própria).

Para estudar a simplicidade os componentes necessários são: a experiência visual e a análise dos componentes estruturais. Apesar de não ser totalmente descartada, a experiência visual não é válida para a formalização da simplicidade estrutural, e a análise dos componentes estruturais pedem alguns métodos. Os métodos quantitativos medem a simplicidade em seu sentido absoluto e os qualitativos, em sentido relativo. Villafañe e Mínguez (2009) afirmam que os métodos quantitativos tem uma grande vantagem em relação aos métodos qualitativos, uma vez que podem quantificar seus resultados e descrevê-los em valores numéricos. Já os métodos qualitativos apesar de resolver o inconveniente de serem ineficazes para avaliar outro tipo de imagens menos simples, seus resultados obtidos são menos objetivos. Os métodos quantitativos podem ser o de quantificação de características,

que se constitui pelos componentes de características estruturais genéricas e característica de forma.

Outro método quantitativo é o método ponderado, que segundo Villafañe e Mínguez (2009, p. 46) “permite avaliar a simplicidade estrutural de todo tipo de imagens” (tradução própria). Este método se baseia em três variáveis importantes de análise da simplicidade: a pregnância da forma, a composição plástica, a correspondência estrutural do conteúdo e da forma de comunicação.

a) *A pregnância da forma*: Pregância vem do termo alemão ‘*prägnanz*’ e significa a capacidade de perceber e reconhecer formas, neste sentido, se refere à propriedade perceptiva. A sua influência na simplicidade da imagem combina ao mesmo tempo propriedades estruturais e formais. Para a pregnância da forma qualquer estímulo tende a ser visto de tal modo que a estrutura resultante é tão simples quanto o permitam as condições dadas. Dessa forma, é a força da estrutura de um estímulo (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009). Os autores completam ainda que, “esta noção faz referência a um conjunto de qualidades estruturais, tais como, a regularidade, a continuidade, a boa figura, a inclusão, a unificação [...] que possibilitam o conceito de um estímulo visual” (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009, p. 47).

Quanto mais pregnância possui uma imagem, a partir da tradução de uma alternativa da organização perceptiva sem ruídos visuais, mais simples será. Entretanto, como se pode mensurar essa simplicidade? A partir da própria simplicidade do estímulo que dá origem à percepção. A mensuração será possível mesclando as propriedades estruturais intrínsecas do estímulo e suas condições perceptivas, convertendo os pontos simétricos em experiência visual.

Outra questão é a ambiguidade visual, a percepção elimina essa ambiguidade a partir do nivelamento e axacerbação dos detalhes discordantes, conforme visualizado na Figura 14. A pregnância da forma como instrumento de medição da simplicidade estrutural das imagens é que os princípios de organização perceptiva de reprodução das condições naturais da percepção devem ser satisfatórios, obedecendo aos princípios da pregnância. A legibilidade é outro fator que influi na simplicidade dentro do ponto de vista perceptivo.

Figura 14 - Exemplo de nivelção e exacerbação (levelling and shaperning).



Fonte: Arnheim (1986).

b) *A composição plástica*: alguns fatores, como por exemplo, uma estrutura interna bem definida, favorece a simplicidade da imagem. Essa consideração pode se dar inclusive geometricamente. Ela corresponde aos elementos que compõem a imagem em sua plasticidade. Villafañe e Mínguez (2009, p. 48) afirmam que devido a aprendizagem cultural que todos possuem, o direcionamento para a leitura da imagem se faz de cima para baixo e da esquerda para a direita, assim, a observação dessas instruções perceptivas resultará em uma maior simplicidade na recepção da imagem.

Outro fator igualmente importante é a unificação dos agentes plásticos, que significa a utilização do mesmo recurso visual que satisfaça duas ou mais funções plásticas. Ou seja, uma característica que a diferencie das demais, a torne única ou perceptivelmente identificável. É possível afirmar com base em Villafañe e Mínguez (2009) que um repertório limitado de elementos plásticos também favorece a simplicidade da imagem.

c) *A correspondência estrutural entre o conteúdo e a forma da comunicação*: essa é a terceira variável do método ponderado da simplificação da imagem e consiste exclusivamente na existência ou não de uma correspondência entre a estrutura do conteúdo da imagem e a estrutura temporal dessa imagem (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009, 49). Apesar da polivalência dos meios de comunicação audiovisuais, podem se comunicar em quase todos os meios. Villafañe e Mínguez (2009, p. 49) descrevem que,

Certos aspectos da narratividade que implica na combinação de vários espaços e tempos podem ser representados de forma estrutural através de uma imagem com uma temporalidade (estrutura temporal da imagem) sequencial mais simples que outra, com base na simultaneidade (a temporalidade das imagens isoladas). (tradução própria).

Por fim, é correto afirmar que a simplicidade de uma imagem pode ser avaliada em sentido absoluto, utilizando métodos quantitativos, os quais permitem expressar resultados numéricos em sentido relativo. Os métodos qualitativos, apesar de não permitir essa objetividade no trato com os dados, permitem analisar do ponto de vista da simplicidade da imagem, qualquer tipo de imagem. Ainda de acordo com Villafañe e Mínguez (2009), em sentido absoluto, a simplicidade de uma imagem será maior quanto menor for o número de características estruturais e em sentido relativo, dependerá exclusivamente da pregnância de sua forma visual, da sua composição plástica e da correspondência estrutural entre seu conteúdo e sua forma.

A definição estrutural da imagem é um tipo de organização sintática que cada imagem possui. Toda imagem tem três estruturas, uma espacial, uma temporal e outra relacional. A

estrutura espacial é a única que admite uma formulação teórica e se caracteriza como a dinâmica objetiva da imagem e a natureza das dimensões físicas do suporte tanto em imagens fixas ou móveis. A *estrutura temporal* se dá a partir de duas alternativas, a simultaneidade e a sequência temporal de realidade dentro da imagem. A *estrutura relacional* não permite formulação teórica.

3.3 PROCESSOS CONGNITIVOS DA PERCEPÇÃO DA IMAGEM

A percepção é um processo de aquisição de conhecimento. Entretanto, não foi sempre assim, durante muitos anos os cientistas negaram essa natureza cognitiva da percepção. Foi com Aristóteles que se creditou que o conhecimento começa pela experiência sensorial, que fornece a força sensível do objeto e depois através da abstração, o conceito. A partir do pensamento de Wundt (1907) alguns pensadores afirmam que as ideias são representações mentais que correspondem às experiências sensoriais vividas pelo sujeito quase fielmente.

Para Binet (1896) o raciocínio é uma organização de imagens, enquanto Titchener (1898) destaca que o pensamento é possível graças a um conjunto de unidades elementares como as sensações, as imagens e os afetos. O debate a esse respeito diminuiu com a chegada do Século XX devido à polêmica entre o pensamento e a imagem. Villafañe e Míguez (2009) afirmam que os teóricos da Universidade de Wurtzburgo, na Alemanha, acreditam que a imagem não é necessária para o pensamento. Já Arnheim (2000) afirma exatamente o oposto, que não é absolutamente possível o pensamento sem imagens e que na origem de qualquer conceito intelectual se encontra sempre uma experiência sensorial.

A natureza cognitiva da percepção visual compreende três fases, conforme identificado no Quadro 1.

Quadro 1 - A percepção como processo cognitivo.

Primeira fase	Segunda fase	Terceira fase
Recepção da informação	Armazenamento da informação	Processamento da informação
Sensação visual	Memória visual	Pensamento visual

Fonte: VILLAFANE; MÍNGUEZ (2009).

A primeira fase corresponde à sensação visual, que é responsável pela recepção dos estímulos oriundos das áreas periféricas da recepção sensorial através dos mecanismos ópticos que constituem o sistema visual humano (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009). Luria (1978, p. 9) por sua vez afirma que as sensações constituem a fonte principal de nossos conhecimentos sobre o mundo exterior e sobre nosso próprio corpo. Gibson (1974, p. 22) afirma que esta

primeira fase do processo é um papel mais transcendente que o mero registro retínico às características estruturais do estímulo.

A segunda fase corresponde à capacidade de armazenar as informações advindas da primeira fase para a memória visual. Villafañe e Mínguez (2009, p. 99) esclarecem que “não existe um tipo de memória espacial que possa justificar o termo visual, com exceção do primeiro armazém de informação sensorial que chega a informação proveniente do exterior e é nele que se faz a primeira seleção” (tradução própria). O processo de percepção visual encontra sua validação como processo cognitivo na sua capacidade de combinar informações provenientes de fontes distintas e recebidas em momentos temporais diferentes.

A terceira fase é a capacidade de processamento da informação denominado por Arnheim (1976) de pensamento visual. O que permite justificar o caráter cognitivo da percepção visual é o estudo comparado entre a percepção visual e o pensamento, que conhecemos como paradigma cognitivo. (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009). O pensamento é um processo composto por um conjunto de mecanismos mentais superiores que conferem o caráter cognitivo da percepção visual. Esses mecanismos por sua vez, conferem a capacidade de abstrair e conceituar visualmente a percepção visual.

3.3.1 Memória Visual

Villafañe & Mínguez (2009, p. 101) explicam que o sistema de memória no homem tem uma dimensão estrutural e permanente, constituída de três armazéns onde se deposita a informação, que são: a memória icônica transitória, a memória de curto prazo e a memória de longo prazo. Existe ainda uma dimensão funcional, formada pelos processos de controle, uma série de variáveis derivadas de certos processos de conduta, como a aprendizagem ou a motivação, responsáveis pela seleção para preservação ou descarte.

Sobre a definição de memória visual Luck e Hollingworth (2008, p. 3) argumentam que “a memória visual é qualquer memória adquirida inicialmente e armazenada pelo sistema visual”. Entretanto, acreditam que esta seja uma definição muito ampla e por isso apontam para uma segunda possibilidade, a de que a memória visual seja imagética, uma representação de um estímulo anteriormente visualizado que reteve as propriedades originais do seu estado original. A memória sensorial visual foi denominada de memória icônica por Neisser (1961) e foi originalmente pensada para ser uma simples pré-categoria de imagens espacialmente mapeadas como fotografias.

A memória icônica transitória ou memória visual sensorial como preferem alguns autores é o primeiro estágio (armazém) que chega a informação. A entrada das informações na memória icônica transitória começa pela primeira grande seleção informativa, onde uma parte é selecionada e a outra se perde ou é descartada. Isto acontece devido a um mecanismo duplo que atua simultaneamente, uma operação exploratória do estímulo e outra de busca padrão ou conceitos visuais comparáveis à estrutura do estímulo. Esses mecanismos são previamente armazenados na memória de longo prazo que enquanto fenômeno corresponde com a operação de reconhecimento de formas. Após a comparação essa informação passa para a memória de curto prazo e o restante das informações passa por um processo de decadência e são descartadas.

A memória icônica transitória foi experimentada por Sperling (1960) na sua tese de doutorado, com um grupo de indivíduos nos EUA, constatando que a experiência visual transcendia o estímulo. Para demonstrar sua hipótese Sperling empregou o método do informe parcial, que se baseia na seleção de uma linha crítica que o sujeito deve ler de uma série de linhas de três letras cada uma. Essa hipótese foi comprovada um ano depois por Averbach e Coriel (1961) utilizando um método diferente do usado por Sperling, com o objetivo de examinar as propriedades temporais de um amortecedor de memória visual de curto prazo, denominado mais tarde de memória icônica.

A memória de curto prazo é o segundo estágio ou armazém do sistema de memória humana. É nela que são armazenadas parte das informações que foram filtradas e selecionadas pela memória icônica transitória. Esta é a memória de maior atividade dentro do sistema de memória visual devido a capacidade limitada do armazenamento que tem esta memória, que não passa dos sete (7) bits, e por causa do tempo máximo de permanência das informações que não ultrapassa os vinte (20) segundos. Entretanto, esta memória pode fazer uso de alguns artifícios, como a repetição de informações, o que não era absolutamente possível na memória icônica transitória. Villafañe e Mínguez (2009) destacam que uma característica importante dessa memória é a forma de registro da informação, enquanto na anterior se fazia de maneira mimética, na memória de curto prazo o que se retém do estímulo interpretado é uma informação esquematizada do mesmo.

Quando a informação finalmente chega ao terceiro estágio, a memória de longo prazo está semanticamente codificada. A principal característica da memória de longo prazo é a sua limitação quanto à capacidade de armazenamento e de tempo. Villafañe e Mínguez (2009) afirmam que uma informação pode permanecer na memória de longo prazo durante muito tempo, indefinidamente, até que sejam selecionadas para aquisição de conhecimentos novos

ou para atividades cotidianas como a comunicação e a atividade motora. Outra situação que pode acontecer é que as variáveis de controle deixem de atuar e as informações armazenadas sofram uma depressão progressiva ou até mesmo sejam perdidas.

Luck e Hollingworth (2008, p. 7) afirmam que, apesar da memória de curto prazo reter informações em um curto período de tempo, sua incapacidade impede qualquer acúmulo significativo de informações durante longos períodos, enquanto a memória a longo prazo “[...] tem uma capacidade notável de retenção e armazenamento” (tradução própria). Essa memória mantém um maior número de retenção de informações visuais específicas de cenas e objetos.

3.3.2 Pensamento Visual

O termo pensamento visual foi cunhado em 1969 por Arnheim (1976) com a publicação de *Visual thinking*, nesta obra ele não só estabelece uma diferença com o pensamento intelectual, como também confirma a natureza cognitiva da percepção visual. O pensamento visual para Arnheim é a relação e o processamento das várias instâncias que intervêm no processo perceptivo, como o estímulo, a memória e os processos de conduta.

O pensamento visual equivale à terceira fase da natureza cognitiva da percepção visual, é o processamento da informação. Neste sentido, a percepção visual parte da análise comparativa entre o pensamento e a percepção e é a partir do caráter cognitivo do pensamento que é evidenciada essencialmente a existência, caracterizada por um conjunto de mecanismos mentais superiores, que são em última instância o que confere a propriedade cognitiva (VILLAFANE; MÍNGUEZ, 2009).

Foi John Locke (1997) e os empiristas ingleses do Século XVII que legitimaram a noção aristotélica de abstração. Para eles a noção se baseava na generalização de um conjunto de casos particulares que eram selecionados a partir de uma série de características comuns, agrupadas e ao encontrar um denominador comum entre eles, encontrava-se a abstração, sendo possível somente pela generalização. Ou seja, a abstração enquanto doutrina conclui que a mente ao perceber qualidades comuns em objetos diferentes deixa de lado aquilo que é particular a cada indivíduo, como cor, extensão e outros, e retém apenas o que há de comum entre eles.

Não se deve descartar que a percepção também carrega uma natureza cognitiva por excelência. Esta questão é visualizada no Quadro 2, que descreve a evidência analógica entre os mecanismos mentais e os perceptivos.

Quadro 2 - Análise comparativa entre os mecanismos mentais e perceptivos.

Mecanismos mentais	Mecanismos perceptivos
Exploração ativa	Fixação ocular
Realização	Sobreposição
Simplificação	Visão tridimensional
Síntese	Visão cromática
Correção	Constâncias perceptivas
Seleção	Abstração visual
Conceito	Conceito visual

Fonte: VILLAFANE; MÍNGUEZ (2009).

Arnheim (1976) afirma que o mecanismo pelo qual os sentidos entendem o meio-ambiente é idêntico às operações descritas pela psicologia do raciocínio, como as descobertas científicas, as expressões artísticas são uma forma de conhecimento na qual a percepção e o pensamento são indivisivelmente entrelaçados. Essas expressões artísticas são expressões do raciocínio do sujeito. O pensamento, portanto, é um processo inteligente que exige abstração e conceito visual à efetivação da operação intelectual diária de representação imagética.

Partindo desse pressuposto, Villafañe e Mínguez (2009, p. 104) afirmam que a abstração pouco mudou desde a formulação aristotélica clássica e que, “abstrair uma ideia ou conceito exige uma operação prévia, uma operação de generalização daquelas propriedades que sejam comuns a todos os objetos de uma classe e somente dessa classe” (tradução própria). Entretanto, a abstração perceptiva encontra particularmente nas imagens mentais um inconveniente que acaba por inutilizar essa operação de generalização, a qual se baseia a abstração intelectual.

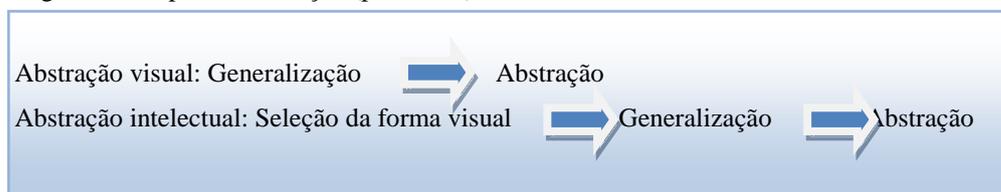
A abstração visual exige uma seleção prévia de uma forma visual, que permita eliminar tudo que possa impedir a comparação das características e que possa ser utilizada para interpretar as referidas características. É claro que o sono, por exemplo, é uma forma de pensamento inconsciente que utiliza a imagem como veículo para chegar à consciência e isto acontece, como explicam Villafañe e Mínguez (2009, p. 105),

Primeiro porque demonstra em si mesmo a existência de um pensamento visual ou perceptivo propriamente dito e, segundo, porque certifica que evidentemente tem lugar uma abstração prévia da generalização, não baseada nos critérios lógicos de similitude de forma ou função – utilizadas comumente na generalização intelectual –, mas nesta forma visual [...].
(tradução própria)

Neste sentido, afirma-se que a abstração visual é um processo mais sofisticado que a abstração intelectual, por ser a que determina fundamentalmente a abstração prévia da forma

visual, que poderá ser usado em seguida como *pattern*²⁵ para homologar todos os objetos e fazer a correspondência final que origina a noção de abstração visual, conforme observado na Figura 15.

Figura 15 - Tipos de abstração (processos).



Fonte: Autora baseado em Villafañe e Mínguez (2009).

Isto significa que, embora a abstração perceptiva ou visual seja diferente da percepção intelectual, ambas cumprem a mesma função que é a de conduzir a conceitualização. E para que isto ocorra é necessário duas condições, sendo uma essencial e outra generativa. A condição essencial acontece quando as características recolhidas são suficientes para representar a identidade do objeto. A condição generativa acontece quando, a partir das características, o objeto como um todo pode ser apresentado mesmo sem mencionar as qualidades que foram omitidas pela abstração. Villafañe e Mínguez (2009, p. 106) completam que,

A partir de uma abstração, essencial e generativa é possível a conceitualização visual, graças ao processo de homologação estrutural entre o estímulo e um *pattern* armazenado na memória, que é uma categoria visual que corresponde genericamente com a classe a que corresponde o objeto estimulador. (tradução própria).

É esse padrão que completará os requisitos necessários, os quais são ser genéricos e facilmente identificáveis. É necessário ser genérico pelo princípio da economia ou capacidade de armazenamento da memória humana e facilmente identificável por igual razão e rapidez na recuperação das informações armazenadas.

Villafañe (2009, p. 91) conclui que o resultado da abstração é a conceitualização visual, que por sua vez se manifesta na percepção da forma, a qual de acordo com os teóricos da *Gestalt* supõe a captação essencial de características estruturais genéricas de um objeto a partir de um estímulo.

²⁵ Padrão.

3.4 MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA

O estudo da percepção é ao mesmo tempo fascinante e mutante, uma vez que envolve processos neurais e psicológicos profundos aliados a aspectos perceptivos e cognitivos. E foi seu estudo que resultou no entendimento da teoria *Gestalt*, com base nos estudos pioneiros de Koffka (1973), Köhler (1972) e Wertheimer (1960). Essa teoria será contextualizada com o universo organizacional da biblioteca pública e ao contexto dinâmico da informação no século XXI.

A teoria da *Gestált* também conhecida como a teoria da forma é uma noção primitiva da Teoria Geral da Imagem (TGI), de onde derivam todos os conceitos necessários para se formalizar os mecanismos de organização perceptiva de um objeto e que por sua vez conduzem ao seu reconhecimento e conceitualização. Conforme Villafañe e Mínguez (2009, p. 91), “uma gestalt é uma configuração não aleatória de estímulos que se manifestam no ato de reconhecimento da estrutura do objeto”. (tradução própria).

Para a TGI, o córtex cerebral do campo perceptivo é que postula a teoria da *Gestalt* a fim de compreender a propriedade construtiva da percepção humana. Não obstante, a referida teoria é sem dúvida alguma uma alternativa metodológica eficaz para explicar o processo perceptivo que envolve a imagem como representação mental de um objeto, situação ou mesmo organização.

Outra teoria que norteia o presente estudo é a teoria institucional desenvolvida a partir dos estudos de Merton, Selznick e Gouldner nas décadas de 1940 a 1950. Quinello (2007, p. 32) afirma que “a análise organizacional sob perspectivas institucionais é um fenômeno novo na administração e é uma alternativa à concepção de ação social”. Assim, apesar de corresponder ao racionalismo a partir de expectativas positivistas de superação do irracional, a noção de organização passa a ser interpretada também sob aspectos fenomenológicos que são socialmente construídos, sendo ainda resultado de esforços de ações intencionais humanas e de interações políticas e culturais, de processos cognitivos e simbólicos.

3.4.1 Teoria da Gestalt

Gestált é um termo alemão de difícil tradução também conhecida como a teoria da forma. Nasceu da psicologia e seu conceito foi sugerido pela primeira vez por Von Ehrenfels que apontou que a partir de um estímulo das partes, está a ideia do todo. Para ele, além das

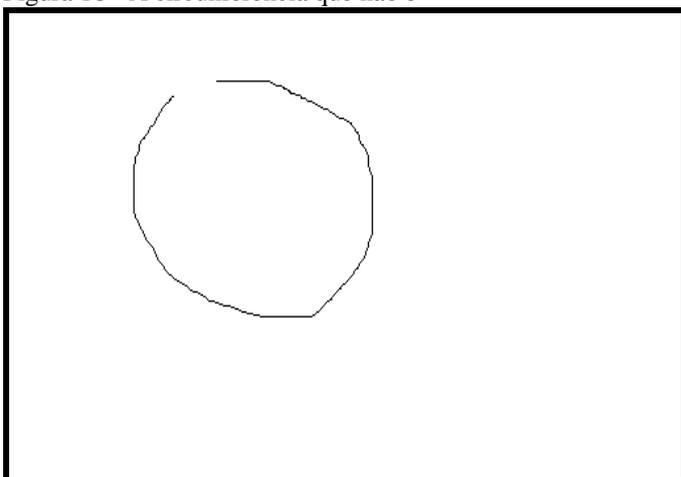
qualidades sensíveis reconhecíveis na melodia, é preciso admitir as qualidades da forma, sendo esta uma categoria superior aos elementos que a integram (VIGLIETTI, 1975).

Para Bock (2004) a psicologia da *Gestált* é uma das tendências teóricas mais coerentes e coesas da história da psicologia, uma vez que seus articuladores se preocuparam em construir não somente uma teoria consistente, mas uma base metodológica forte. Podemos compreendê-la como uma teoria fenomenológica, pois estuda as percepções visuais do indivíduo, formaliza e postula as leis que regem esta formalização e embasa a organização perceptiva (VILLAFANE, 2009).

A origem para a explicação da teoria gestáltica é o conceito de campo, que por sua vez resulta na chave para se entender a organização. A formalização dos conceitos teóricos parte da existência de um campo visual. E para explicar o comportamento do campo visual em que se produzem os fenômenos responsáveis pela organização perceptiva, a *Gestált* recorre à analogia.

O foco principal de estudo da teoria *Gestalt* é que a percepção dos elementos e os detalhes de um conjunto é significativamente afetada pela percepção do conjunto como um todo. Sua premissa é a máxima: 'o todo é maior do que a soma das suas partes'. De acordo com a teoria gestáltica, não se pode ter conhecimento do "todo" por meio de suas partes, pois o todo é maior que a soma de suas partes (RODRIGUES, 2000, p. 16). Dessa forma, a imagem de uma organização corresponde ao conjunto de características e atributos que definem sua essência.

Figura 16 - A circunferência que não é



Fonte: A autora baseado na Teoria Gestalt.

A figura 16 é entendida normalmente como uma circunferência. Entretanto, na realidade a figura não é uma circunferência, apenas sugere uma. Ou seja, é algo que se parece

com uma circunferência, mas que não é objetivamente uma circunferência. Segundo Villafañe (1998), a explicação gestáltica para este fenômeno fundamenta-se numa aplicação simples da lei da pregnância, na qual é mais simples conceituar esse estímulo como circunferência.

A pregnância da forma, enquanto lei básica da *Gestált*, explica que quanto melhor for a organização visual (forma), facilitando a compreensão da linguagem visual, maior é a interpretação e o grau de pregnância. A eliminação das diferenças fica por conta do trabalho perceptivo entre o estímulo e o *pattern* de uma circunferência que temos armazenada em nossa memória visual. A pregnância é um conceito da teoria da *Gestált* que indica a força da estrutura do estímulo (VILLAFANE, 1998).

Assim,

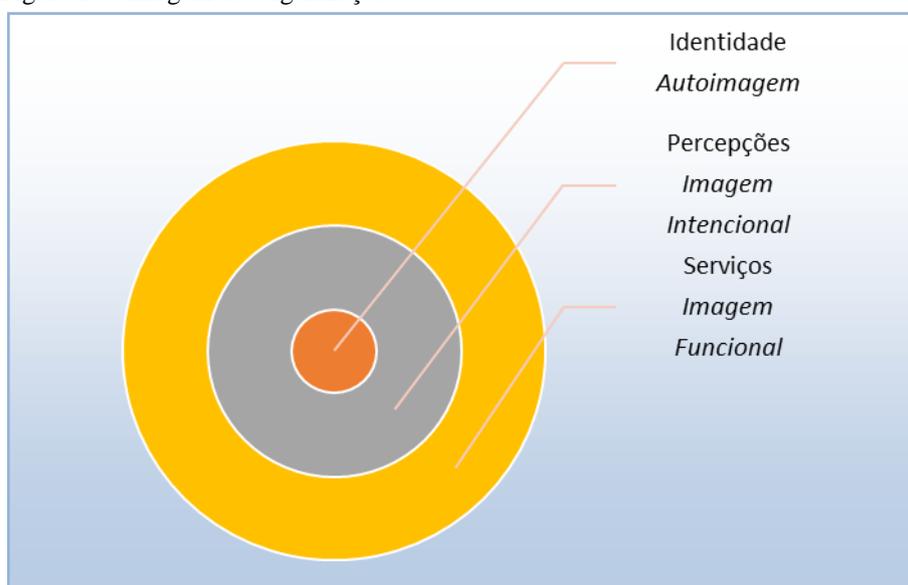
O resultado em termos perceptivos é que conceptualizamos o estímulo que induz uma estrutura da qual possuímos um equivalente estrutural no nosso cérebro (na memória visual). Logicamente, este fenômeno exige uma certa similitude estrutural entre o estímulo e o referido equivalente cerebral. O trabalho perceptivo necessário para fazer o ‘milagre’ de tal conceptualização estará em função do grau de similitude entre ambos. (VILLAFANE, 1998, p. 30).

Ao pesquisar os fenômenos da percepção Wertheimer (1960), Köhler (1972), Koffka (1973) e outros estudiosos da Psicologia da *Gestált* precisaram certas constâncias nas forças internas da percepção, a maneira como se ordenam e se estruturam as formas psicologicamente percebidas. Essas constâncias são o que os gestaltistas chamam de padrões, fatores, princípios básicos ou leis de organização da forma perceptual (GOMES FILHO, 2000). Wertheimer (1960) enunciou o princípio sobre o qual a organização perceptiva demonstra que o olho humano tende a agrupar as várias unidades de um campo visual para formar um todo, conceituando assim, a visão como uma experiência criativa e interativa, não como um simples ato de ver. Ao transpor para as organizações as premissas da teoria gestáltica, Villafañe (1998, p. 31) afirma que “a identidade da empresa funciona como o estímulo que provocará uma experiência – a própria imagem – no receptor”, mediada por este e pela natureza do trabalho corporativo.

A teoria da *Gestalt* estuda a percepção e a sensação do movimento, os processos psicológicos envolvidos diante de um estímulo e como este é percebido pelo sujeito. Do ponto de vista do processo, a imagem é um conceito construído na mente do público a partir de um estímulo não necessariamente real, que é corrigido por esse público através de um trabalho perceptivo e cujo resultado pode ser explicado em termos de isomorfismo gestáltico entre o estímulo e a experiência anterior.

Para a concepção desta investigação, a teoria gestáltica é adequada por situar a imagem como o resultado de um processo de assimilação por parte do receptor, que metaboliza um conjunto de estímulos transmitidos. Esse processo de formação da imagem da organização, no caso da presente pesquisa, a biblioteca pública, reúne como elementos principais: a *identidade da organização* – os estímulos; a *imagem* – que corresponde ao conceito que o público tem da organização; e um *trabalho corporativo* – que é responsável pela diferença entre as percepções. Um interferindo no outro e se retroalimentando, em um processo contínuo. Dessa forma, a imagem de uma organização corresponde ao conjunto de características e atributos que definem sua essência, visualizada na Figura 17:

Figura 17 - Imagem da Organização.



Fonte: A autora baseada em VILLAFANE (1998).

O termo imagem como representação, assimilação ou percepção na mente das pessoas é entendido a partir da liberação de *inputs*. Entender a imagem como o reflexo que cada pessoa vê no espelho, ao olhar-se e reconhecer-se, acrescentamos a este conceito uma ampliação semiológica. À imagem organizacional computamos uma memória visual e o reconhecimento de uma identidade e uma personalidade corporativa, que somados a um comportamento corporativo resulta em uma imagem corporativa da organização. A ideia da imagem como conduta da organização se apresenta positiva dentro da ideia de corporação interativa, conforme podemos observar a partir de Villafañe (1998, p. 28),

A imagem de uma empresa é o resultado interativo que um amplo conjunto de comportamentos seus produzem no espírito de seus públicos. A ideia de globalidade e interação que está na base da explicação, que a psicologia

cognitiva nos oferece sobre a conduta, é perfeitamente aplicável numa primeira aproximação, ao conceito de imagem corporativa.

Villafañe (1998, p. 47) constata ainda que a “gestão estratégica da imagem de uma empresa começa, necessariamente, por definir a estratégia mais apropriada para o cumprimento do seu projeto empresarial”. Para a biblioteca pública como organização, como é a proposta e objeto deste estudo, a ideia se aplica e começa pela definição de sua estratégia de imagem, que por sua vez requer conhecer a realidade tanto da organização quanto do mundo que a rodeia. Assim, é necessário analisar todos os elementos que compõem sua identidade e personalidade corporativa e seu comportamento corporativo, além de planejar muito bem as estratégias de ação para a gestão de imagem.

Em um procedimento de identificação, análise e avaliação dos recursos de imagem que compõe a organização e no que diz respeito à formação de uma imagem corporativa, o processo se dá pela seguinte analogia (VILLAFANE, 1998): memória visual ou conceito construído na mente dos públicos + estímulo + trabalho perceptivo. Ou seja, a imagem corporativa é um conceito construído na mente das pessoas, que pode ser exemplificado pela circunferência; esse conceito é formado a partir de um estímulo que pode não ser necessariamente real, como por exemplo, a circunferência que não é; devidamente corrigido (o estímulo) pelo trabalho perceptivo, “cujo resultado pode explicar-se em termos de isomorfismo gestáltico entre o estímulo (o que se vê é algo que se parece com uma circunferência) e a experiência (o que é conceitualizado como circunferência)” (VILLAFANE, 1998, p. 30).

3.4.2 Aproximação Gestáltica ao Conceito de Imagem Organizacional

Segundo o dicionário²⁶, imagem é a representação de pessoa, coisa ou uma ideia. Para uma instituição, a imagem pode ser entendida como “um registro público dos atributos identificadores da organização”. Ou seja, uma “representação coletiva de um discurso imaginário, correspondente à leitura e à interpretação que a sociedade, ou cada um dos seus grupos ou estratos, têm e constroem de modo intencional ou espontâneo a respeito de determinada organização” (CHAVES, 1996, p. 11).

Ao entender imagem como uma ideia, “reprodução, no espírito, de uma sensação na ausência da causa que a produziu”, foi nos dado de forma clara e incontestável a liberdade

²⁶ VER: Pequeno Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.

para ampliar o campo de aplicação da palavra. Dessa forma, podemos dizer que imagem é a “representação simplificada que emerge na mente, como síntese de uma ou várias sensações ou percepções” (POYARES, 1998, p. 87).

Poyares (1998, p. 88) diz ainda que da coincidência de formas dessas percepções na mente em diversos indivíduos nasce o que chamamos de imagem pública. Enquanto instituição pública, a biblioteca pública constrói sua imagem organizacional pelo somatório do cumprimento de funções, oferecimento de produtos e serviços de qualidade e necessários para a comunidade, mas, sobretudo, pela projeção desses serviços para a comunidade e, por sua vez, esta projeção é resultado de como a instituição se percebe e se estrutura tecnologicamente e comercialmente.

A imagem da organização como ativo intangível será o entendimento da imagem ultrapassando as fronteiras da identidade visual, da publicidade e da propaganda, porém, compreendendo a totalidade da organização, seus produtos e serviços (como se projeta para a população), a cultura da instituição e as pessoas envolvidas, (como ela se vê e se percebe), os processos de comunicação interna e externa e as relações com a comunidade (como se estrutura tecnológica e comercialmente).

De acordo com Costa (2009, p. 146), “gerenciar a imagem é gerenciar a realidade” (tradução própria), ou seja, é gerir a realidade da instituição, conhecer sua identidade corporativa, é olhar para dentro da organização, mas também olhar para fora, para o impacto dos seus produtos e serviços na comunidade. Para fortalecer a imagem pública de uma organização é preciso estabelecer uma auditoria de imagem, que “é um procedimento para a identificação, análise e avaliação dos recursos de imagem de uma entidade, a fim de examinar o seu fundamento e atuações internas e externas”, (VILLAFANE, 1998, p. 48) com o objetivo de reconhecer os pontos fortes e fracos da instituição e preparar uma política de gestão estratégica da imagem.

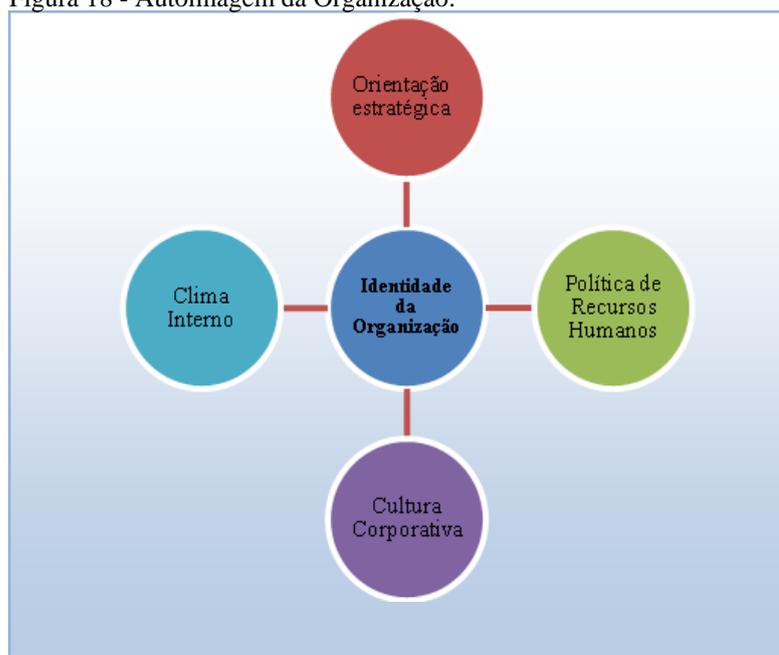
No que concerne às bibliotecas públicas é o senso geral da compreensão de sua imagem que acaba por representar isoladamente a sua imagem propriamente dita. Segundo Bernardino e Suaiden (2011), a biblioteca pública constrói sua imagem organizacional pelo somatório do cumprimento de suas funções, produtos e serviços de qualidade e pela projeção dessas ações para a comunidade. Para usar a aproximação gestáltica ao conceito de imagem para a biblioteca pública, utilizam-se as variáveis independentes: a autoimagem; a imagem intencional; e a imagem funcional da organização.

3.4.2.1 Autoimagem

Chaves (1996, p. 22) descreve autoimagem como a “imagem interna, construída a partir da percepção que a organização tem de si mesma”, é a parte da identidade da organização, sua orientação estratégica, sua política de recursos humanos, sua cultura corporativa e seu clima interno. Assim, autoimagem é um conjunto de atributos assumidos como próprios pela organização, sua cultura organizacional e sua missão.

A autoimagem para a biblioteca pública será compreendida pelo conjunto de valores compartilhados pelos membros que a compõem. Esses valores são histórica e socialmente construídos, entretanto, essa percepção se constrói e desconstrói a medida que recebe um somatório de insumos, que podem ser ações, atitudes, fatos, sistemas, isolados ou não. (Figura 18).

Figura 18 - Autoimagem da Organização.



Fonte: A Autora baseado em VILLAFANE (1998)

O sucesso da biblioteca pública como organização depende da sua autoimagem, da compreensão por parte dos membros que a compõem, de sua cultura organizacional, qual sua razão de existência – que corresponde à missão; quais seus valores, que serão responsáveis pelo sucesso da organização; as estratégias e os objetivos da instituição.

Villafañe (1998) afirma que na análise da autoimagem existe a identidade da empresa e uma variável dependente da identidade, que é a cultura da organização. Por identidade entende-se um conjunto de atributos assumidos por um sujeito (seja ele individual, grupal,

público ou privado) como elementos definidores de si mesmo. A importância que assume a identidade corporativa de uma instituição, seja ela em qualquer ramo de atividade, é indispensável para o desenvolvimento da empresa enquanto organização provedora de produtos e serviços. A identidade é, portanto, uma estratégia de gestão. Corroborando, Costa (2009, p. 219) afirma que,

Gerenciar a identidade é gerenciar a imagem, porém não se pode inverter o processo. [...] A imagem se gerencia, portanto, indiretamente. Porque a identidade e a cultura [...] são mensagens, coisas e relações que são emitidas e protagonizadas pela empresa. E a imagem são percepções e experiências protagonizadas e interpretadas pelos públicos (tradução própria).

Assim, a identidade de uma organização é um conjunto de atributos e características que definem sua essência, sejam esses atributos visíveis ou não. Já a cultura é um conjunto de imagens e percepções mais ou menos partilhadas, conforme aponta Goodenough (1972). O modelo de cultura organizacional foi desenvolvido pelo psicólogo Edgar Schein no início da década de 1980 e se baseava na ideia de que a cultura de uma organização existe em três diferentes níveis: a) os *artefatos*, que são fatores visíveis na organização, entretanto, normalmente indecifráveis, como por exemplo, a missão da instituição, o *slogan*, a mobília e o comportamento dos funcionários; b) as *normas e valores*, tanto locais quanto pessoais, as regras escritas e não escritas; e, c) os *pressupostos*, que são crenças e existem além da consciência, constituem-se em elementos invisíveis.

Para Schein (1985 apud FREITAS, 2008, p. 33) cultura “é um aprendizado coletivo que um grupo desenvolve para cuidar de sua adaptação externa e questões internas”. Essa concepção, por parte dos membros que compõem a biblioteca pública, é essencial para o desenvolvimento da imagem da biblioteca como um todo, uma vez que é atributo primordial para a composição da identidade da organização.

Fleury e Fleury (1995, p. 24) dizem que,

Cultura organizacional é um conjunto de valores, expressos em elementos simbólicos e em práticas organizacionais, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significados, construir a identidade organizacional, tanto agem elementos de comunicação e consenso, como expressam e instrumentalizam relações de dominação.

Assim, os valores incorporados por uma instituição, como é o caso da biblioteca pública, são incorporados e expressos pelos seus membros e projetados para a comunidade, que por sua vez constroem significados e conceitos a respeito da organização. O que torna

essa variável importantíssima no processo de construção da imagem da biblioteca pública. A análise da autoimagem da organização compreende quatro variáveis metodológicas, como assinala Villafañe (1998): a análise da situação da empresa; a avaliação da cultura corporativa; o planejamento e desenvolvimento dos recursos humanos e a análise do clima interno.

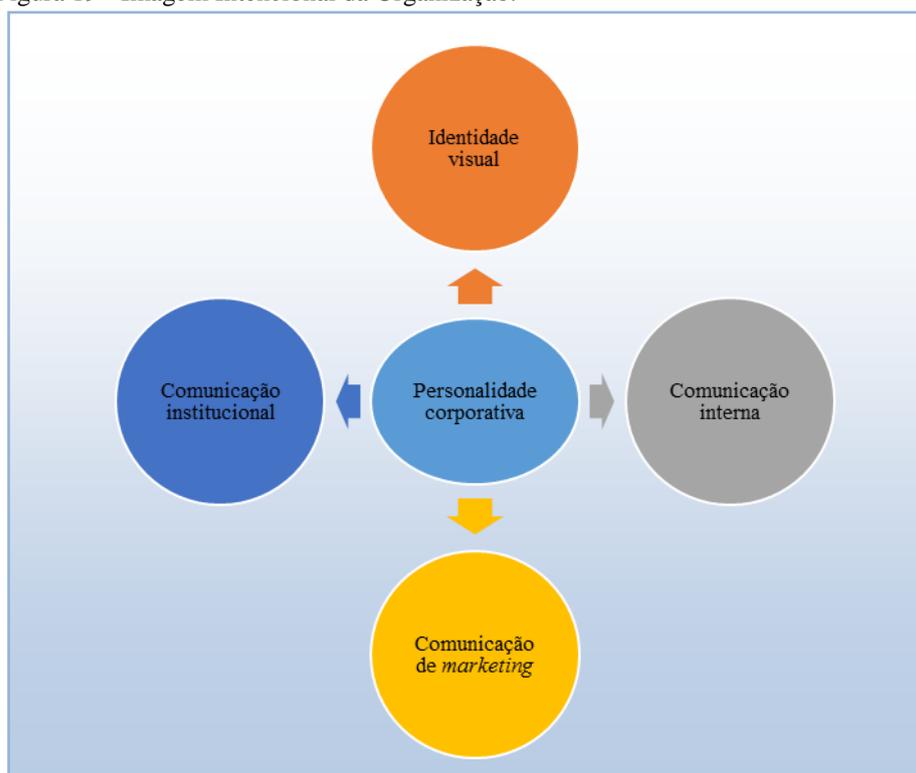
A primeira variável compreende o estudo de sua evolução histórica, bem como a avaliação do projeto atual da instituição, de sua política, sua situação perante o mercado, sua orientação estratégica, seus pontos fracos e fortes. A segunda deverá determinar o estado atual da empresa, seus valores dominantes e a autopercepção corporativa. Neste caso, a percepção que os funcionários têm sobre a missão da instituição, seus valores e crenças e como eles se colocam dentro do sistema organizacional, são elementos importantes para determinar a cultura da organização. A terceira variável compreende a política de recursos humanos, plano de cargos e carreiras, seleção de pessoal e outros fatores de recrutamento. E finalmente a análise do clima interno, que avaliará a comunicação entre os membros da instituição, segurança, participação, promoção, grau de satisfação, motivações e expectativas dos funcionários.

3.4.2.2. Imagem Intencional

É a identidade comunicável como a instituição se projeta para a sua comunidade usuária. É a manifestação da personalidade corporativa da organização, e essa personalidade se desenvolve através das funções de identificação, diferenciação, memorização e associação, envolvendo produtos e serviços, comportamento humano e demais atitudes da organização, ou seja, seu posicionamento estratégico.

A imagem intencional é como a instituição pretende se mostrar. Deve-se verificar a imagem corporativa, financeira, comercial, interna e pública, que pode ser entendida como estrutura corporativa e financeira da instituição, a relevância de seus produtos e serviços, dos recursos humanos, importância cultural e por fim, estudo do ambiente e projeção midiática.

Figura 19 - Imagem Intencional da Organização.



Fonte: A Autora baseado em Villafañe (1998).

Conforme visualizada na Figura 19, a imagem intencional compreende a *identidade visual*: logotipo, logomarca, *homepage*, *blog*, utilização de elementos visuais em correspondências, publicações, cartões de visitas e cartazes; a *comunicação interna*: sistema organizacional, seus fluxos e níveis formal e informal, setor responsável pelo planejamento e objetivos para viabilizar a interação entre a organização e seus funcionários; a *comunicação de marketing*: composto que compreende a integração e a coordenação dos esforços relativos à publicidade e propaganda e relações públicas; e a *comunicação institucional*: ações personalizadas que possibilitam ao público conceder credibilidade e aceitação dos produtos e serviços.

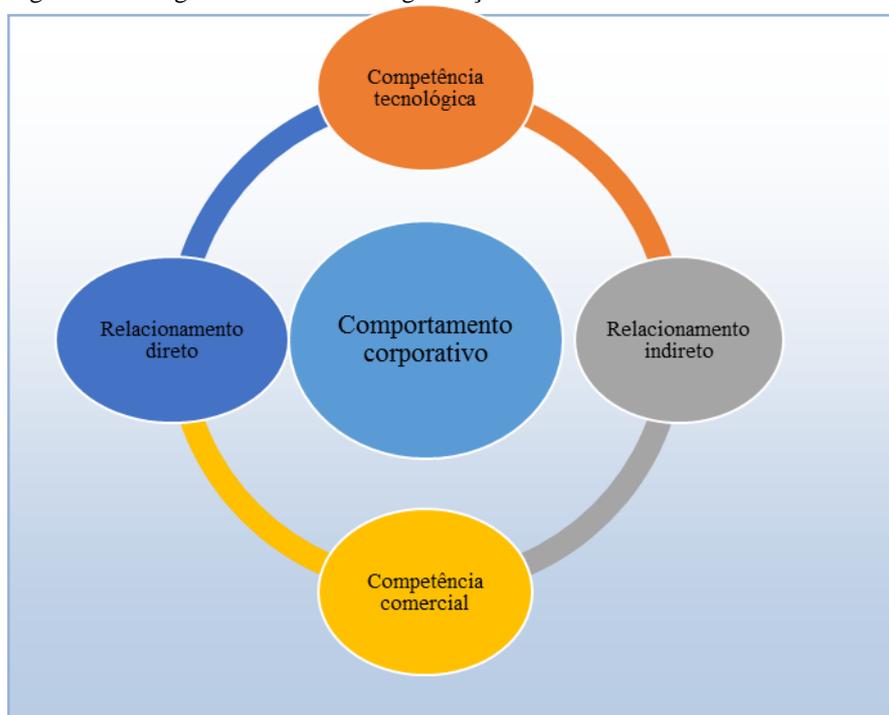
A análise dessa variável implicará na avaliação da identidade visual corporativa e da comunicação da empresa. A identidade visual corporativa é uma espécie de tradução simbólica da identidade corporativa de uma organização de forma concreta, sua marca propriamente dita, serve, portanto, para identificar e diferenciar uma instituição de outra. A avaliação da identidade visual corporativa deverá comprovar o estado corporativo constatado na primeira variável e o grau de adequação das normas e identidade visual. Quanto à avaliação da comunicação da empresa, devem ser observados a partir dos recursos de comunicação da própria empresa, para por fim desenhar a melhor estratégia de comunicação que atenda à função corporativa.

3.4.2.3 Imagem Funcional

A imagem funcional para Chaves (1996, p. 21) corresponde à percepção dos públicos do conjunto de características e condições objetivas e visíveis da organização. Isto inclui a capacidade de operação, a infraestrutura, o nível de capacitação e a postura das pessoas, o nível de serviço oferecido, os preços praticados, o grau de integração social presente e os relacionamentos da organização com os públicos. Neste sentido, afirma-se que é resultante do comportamento corporativo, seus sistemas e políticas, correspondendo à imagem de seus produtos e serviços.

Na organização trata-se da competência tecnológica e comercial e o relacionamento direto e indireto com a comunidade usuária, conforme podemos visualizar na Figura 20. É como a organização se estrutura, seu aparato tecnológico, seu espaço físico e equipamentos, como os produtos e serviços são oferecidos e como se dá o relacionamento com a população usuária.

Figura 20 - Imagem Funcional da Organização.



Fonte: A Autora baseado em Villafañe (1998).

O entendimento e incorporação dessas três variáveis constrói a cultura organizacional, que por sua vez, é constituída por atores organizacionais, ou seja, pessoas, funcionários, e é por eles reinventada, reconstruída diariamente, resultando na representação da imagem da

coletividade sobre a instituição. Entretanto, não como uma aglomeração de individualidades e pensamentos pessoais, mas como um todo.

A imagem que cada público possui de uma organização poderá afetar a relação existente entre as partes e o resultado dos negócios. Se os consumidores desenvolvem uma imagem intencional ou funcional negativa, o conceito da organização provavelmente enfraquecerá afetando seus negócios. Por outro lado, se os funcionários não conseguem se inserir dentro da instituição de forma positiva, ou seja, se na análise da autoimagem constata-se uma negatividade, isto também afetará a imagem tanto intencional quanto funcional, uma vez que o capital humano é essencial quando se trata de teorias cognitivas perceptivas.

A teoria da *Gestalt* traz a abordagem psicológica para esta investigação, e uma vez estabelecida, a partir do modelo conceitual que norteou a pesquisa no que diz respeito à percepção da imagem, faz-se a seguir a descrição do segundo modelo conceitual com base na teoria institucional, a fim de validar a análise do ponto de vista da gestão. A teoria institucional é oriunda da Administração e lida diretamente com cultura e identidade organizacional e com rotinas nas organizações.

3.4.3 Teoria Institucional

Para entender a cultura organizacional da biblioteca pública, de como é criada, mantida e percebida, usa-se a teoria institucional, que “permite uma visão múltipla das pressões externas e internas na construção de uma nova arquitetura organizacional” (QUINELLO, 2007, p. 156). A perspectiva institucional em estudos organizacionais tem se dedicado a diferentes temáticas, dentre elas está a consideração de que estruturas e rotinas organizacionais são reflexos ou decorrências de normas institucionalizadas contextualmente, o que remete a questões ligadas à legitimidade e à própria concepção de ambiente da organização.

Para Rosetto e Rosetto (2005, p. 5), a perspectiva institucional para o estudo das organizações pode ser “uma abordagem simbólico- interpretativa da realidade organizacional, apresentando uma posição epistemológica predominantemente subjetivista, na qual é salientada a construção social da realidade organizacional”. Destaca-se aqui a importância das relações entre a organização e o ambiente, considerando a cultura e sua influência sobre elas. Para uma interpretação mais adequada das ações organizacionais, é relevante considerar o mercado junto às condições culturais e sociais. A perspectiva institucional enfatiza os elementos culturais e sociais da sociedade e das organizações.

Vale enfatizar que a organização é um sistema social mais formalizado da sociedade, sendo, portanto, um sistema de significativas condutas institucionalizadas. O estudo das organizações como fenômenos sociais até o início do século XX era praticamente inexistente, entretanto, foi impulsionado pelos pesquisadores das ciências sociais Robert King Merton, Philip Selznick e Alvin W. Gouldner nas décadas de 1940 e 1950. Suas pesquisas identificaram relações imprevistas entre os funcionários e os seus escritórios. Os estudos utilizaram como variável independente algum processo ou forma da organização para controlar as atividades dos seus membros. Os pesquisadores, sobretudo a partir de 1940, perceberam que as organizações eram afetadas pelo ambiente externo. Em consequência disso, durante os anos foram surgindo várias teorias como, por exemplo, a estruturalista e outras, e com o passar do tempo os estudiosos perceberam que essas teorias não concorriam entre si, mas se complementavam.

A instituição, na visão de Selznick (QUINELLO, 2007, p. 60), é definida “como produto de um processo natural de equilíbrio das pressões sociais, às quais ela tenta se adaptar”, para Prates (2000, p. 91) instituição significa “valores e normas sociais estáveis que impõem restrições as alternativas de ação ou estabelecem ‘*scripts*’ e rotinas comportamentais adequadas a contextos específicos de interação social”. Berger e Luckmann (2002) definem instituição como um conjunto de regras e práticas que definem um comportamento de um grupo específico em uma situação específica, que por sua vez é revestida de significados e esquemas de interpretação que a legitimam. Do ponto de vista político, Morgan (1996, p. 171) destaca que “as regras e regulamentos são criados, evocados e usados pró ativa ou retroativamente dentro do quadro de relações de poder”.

As versões iniciais da teoria institucional deram ênfase sobre o caráter legitimado das regras institucionais, mitos e crenças moldando a realidade social e sobre o processo pelo qual as organizações tendem a tornar-se impregnadas de valor e significado social. Nos anos que se seguiram os estudos da institucionalização apresentaram um conjunto de influências que os mesmos exercem sobre as características das organizações e sobre a mudança organizacional. Prates (2000, p. 90) afirma que,

Perspectiva institucional para o estudo das organizações pode ser tipificada como uma abordagem simbólico- interpretativa da realidade organizacional, apresentando uma posição epistemológica predominantemente subjetivista, na qual é salientada a construção social da realidade organizacional.

Dentro da visão institucional as organizações são compostas por duas dimensões essenciais: a *técnica* e a *institucional*, conforme aponta Rosetto e Rosetto (2005). O ambiente técnico caracteriza-se pela troca de bens e serviços, enquanto o ambiente institucional conduz ao estabelecimento e a difusão de normas de atuação necessárias ao alcance da legitimidade organizacional. Alguns estudos dos ambientes institucionais e seus efeitos sobre as estruturas e processos organizacionais têm demonstrado que a escola institucional é um suporte vital na pesquisa corrente sobre a adaptação organizacional.

Hall e Taylor (2003) afirmam que os teóricos institucionais definem instituição como sendo os próprios protocolos, procedimentos, normas e convenções oficiais ou não inerentes às organizações e que há uma necessidade de criar métodos de mensuração padronizados que permitam uma investigação mais profunda do fenômeno. E traçam três versões do que chamam de neo-institucionalismo: o institucionalismo histórico, que oferece uma visão mais ampla das relações entre instituições e comportamento; o racional, que desenvolve uma visão mais precisa dessas relações; e o sociológico, que distingue essas relações em detrimento de aspectos culturais.

3.4.3.1 Isomorfismo Institucional

De acordo com DiMaggio e Powell (1983) o isomorfismo institucional é a razão dominante pela qual as organizações assumem determinadas formas. Segundo os autores, as forças motoras que levam à racionalização e à burocratização se baseiam em uma economia capitalista de mercado, tendo a burocratização como uma jaula de ferro em que a humanidade se vê confinada. Neste sentido, o isomorfismo é um conjunto de restrições que forçam uma unidade de uma população a parecer-se com outras unidades que se colocam em um mesmo conjunto de condições ambientais. Essa abordagem sugere que as características organizacionais são modificadas na direção do aumento de compatibilidade com as características ambientais; o número de organizações em uma população é função da capacidade ambiental projetada e a diversidade das formas organizacionais é isomórfica à diversidade ambiental.

DiMaggio e Powell (1983) identificam três mecanismos através do qual a mudança isomórfica institucional ocorre, cada um com seus próprios antecedentes: isomorfismo coercitivo; isomorfismo mimético; e isomorfismo normativo. Para esta investigação usa-se a teoria institucional como base tanto para o ambiente técnico quanto para o institucional e o

isomorfismo mimético, a fim de construir uma base sólida e legítima da imagem da biblioteca pública.

Assim Rosetto e Rosetto (2005, p. 7),

A perspectiva institucional, em consequência, concebe o desenho organizacional não como um processo racional, e sim como processo derivado das pressões tanto externas como internas que, com o tempo, levam às organizações a se parecerem uma com as outras. De acordo com esta perspectiva, as escolhas estratégicas ou as intenções de controle seriam originadas na ordem institucional na qual uma organização se vê imersa.

A perspectiva institucional é uma estrutura determinística que coloca grande ênfase sobre as normas do ambiente e o peso da história da empresa para explicar as ações organizacionais. De acordo com Machado-da-Silva e Gonçalves (1999), a teoria institucional é um resultado de convergência de teorias nas áreas da ciência política, da ciência social e da economia e indica que a sobrevivência das organizações depende da capacidade de atendimento a orientações coletivamente compartilhadas, onde sua sustentação resulta em êxito para as estratégias implementadas e para o pleno funcionamento interno da organização. A relação entre o ambiente e a mudança nos esquemas interpretativos das organizações gera uma competição pelo alcance da legitimidade institucional que, sob a ótica da teoria institucional, torna as práticas organizacionais cada vez mais homogêneas ou isomórficas.

O isomorfismo, portanto, é tido como um processo restritivo que força a homogeneização da população de uma organização que compartilham de um mesmo campo de negócio (GIMENEZ, et al, 2007). Como dito anteriormente foi usado nesta investigação o isomorfismo mimético descrito por Di Maggio e Powell (1983), que conforme Gimenez, et al (2007, p. 44) “está baseado nas incertezas vindas do ambiente e na observação e imitação de características antes alheias à organização baseadas em organizações tidas como de sucesso”. Neste sentido, a imagem da biblioteca pública será determinada pelas variáveis independentes com base na teoria da *Gestalt* e no modelo de isomorfismo mimético da teoria institucional.

Os estudos da teoria institucional contribuíram para os estudos organizacionais mais especificamente ao seguirem uma ênfase sociológica, introduzindo variáveis como valores compartilhados, busca de legitimidade e isomorfismo, na análise sobre relações entre organizações, e entre organizações e ambiente. A partir da teoria institucional é possível estudar o comportamento dos sujeitos envolvidos na gestão das bibliotecas polos do SEBP/CE.

3.4.3.2 *Campo Organizacional da Biblioteca Pública*

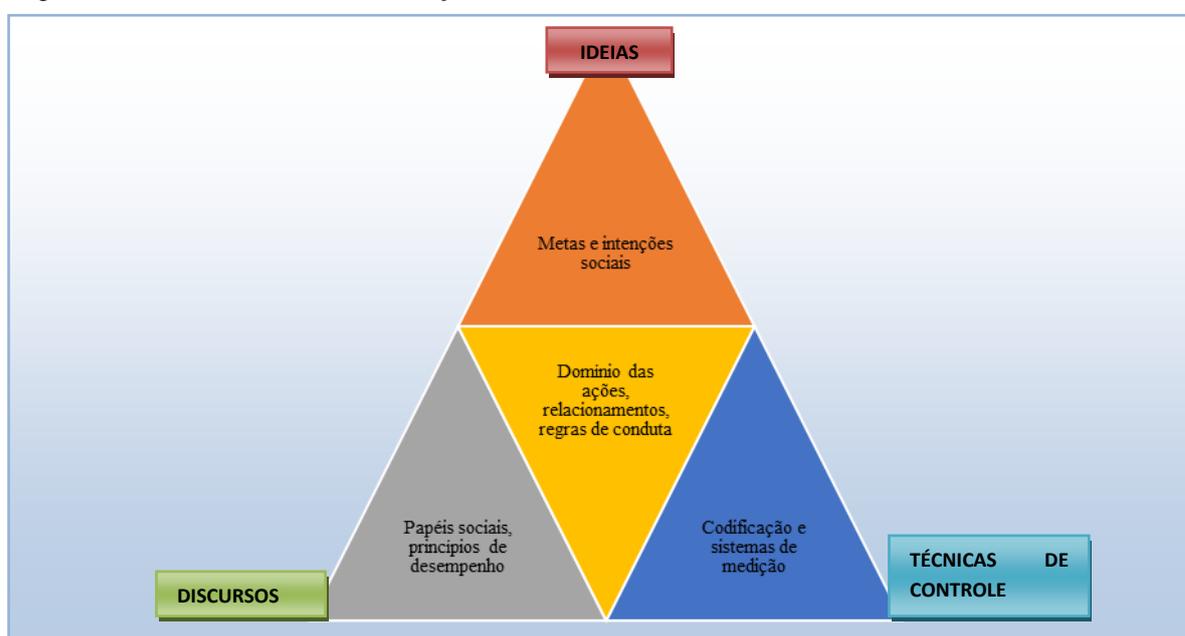
A abordagem institucional utiliza como um de seus elementos mais fundamentais o conceito de campo organizacional, que está associado à ideia de que a sobrevivência organizacional envolve não apenas relações de troca material e recursos, mas também de trocas simbólicas. DiMaggio e Powell (1983) entendem que o campo organizacional representa as organizações que de forma consolidada constituem uma reconhecida área da vida institucional, como fornecedores-chave, consumidores de produtos e de recursos, agências reguladoras e outras organizações que produzem serviços ou produtos similares. Ao revisitar o conceito de Weber de burocratização, DiMaggio e Powell (1983) argumentam que as causas da burocratização e da racionalização têm se modificado e que nos últimos anos esses processos ocorrem com uma frequência menor como consequência da competitividade e com maior frequência devido a processos miméticos, que por sua vez tornam as organizações mais similares, sem contudo torná-las mais eficientes. Eles trabalham com base no conceito de estruturação de Giddens para sintetizar a ação e a estrutura na análise sociológica, destacando o nível de análise para as organizações a partir da similaridade organizacional (DIMAGGIO; POWELL, 1983).

Ainda de acordo com DiMaggio e Powell (1983) o campo organizacional existe à medida que são institucionalmente definidos, o que significa ser caracterizado por uma ampliação do grau de interação entre a organização no campo – estruturas e padrões – e por um conhecimento mútuo dos participantes envolvidos.

A biblioteca pública ao mesmo tempo em que sofre pressões do ambiente externo, o que exige uma especialização maior dos gestores organizacionais e sua equipe, também busca a integração dos serviços e modelos gerenciais a partir da estruturação institucional em rede. No caso das bibliotecas polos do Estado do Ceará, esta estratégia busca uma padronização dos serviços e as bibliotecas melhores estruturadas institucionalmente podem servir de espelho para as demais, portanto, no que diz respeito ao campo organizacional da biblioteca pública, a teoria institucional se aplica. E uma vez estruturado o campo organizacional da biblioteca pública, forças são somadas e emergem a fim de conduzir as outras bibliotecas públicas do SEBP/CE a se tornarem similares entre si. Dessa forma, a organização que é influenciada pelo ambiente institucional, a partir da profissionalização de seus atores e do papel desempenhado pela estrutura estatal, apresentam similitudes nas suas estruturas e processos, dentro do mesmo ambiente institucional.

Ao abordar a teoria institucional Quinello (2007) assinala, baseado em Hall e Taylor, que os teóricos institucionais definem instituição como sendo os próprios protocolos, procedimentos, normas e convenções oficiais ou não inerentes às organizações e que há uma necessidade de criar métodos de mensuração padronizados que permitam uma investigação mais profunda do fenômeno. Pensando nisso, Hasselbladh e Kallinikos (2000), propuseram um modelo de institucionalização – ilustrado na Figura 21 – baseados em ideias, discursos e técnicas de controle.

Figura 21 - Processo de institucionalização de Hasselbladh e Kallinikos



Fonte: Hasselbladh e Kallinikos (2000).

A consolidação do processo de institucionalização proposto por Hasselbladh e Kallinikos (2000) depende de mais estudos empíricos e testes validados para, assim, chegar-se a um modelo o mais próximo possível do ideal, que possibilite análises comparativas entre instituições diferentes. Entretanto, para o estudo proposto aqui, a ideia se aplica, uma vez em que se trabalha com instituições similares, com características semelhantes, mas em ambientes organizacionais diferentes, sobretudo, que seguem os mesmos padrões e normas inseridos dentro do mesmo modelo estatal, que são as bibliotecas polos do SEBP/CE.

No capítulo metodológico detalhado a seguir é traçada a metodologia da pesquisa embasada nas duas teorias aqui descritas – Teoria da Gestalt (Psicologia) e Teoria Institucional (Administração) – para compor o quadro que apresentará a imagem das bibliotecas públicas do Estado do Ceará a partir da gestão das bibliotecas polos como estratégia institucional.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

“O método é a alma da teoria”.
LENIN (1965)

Pesquisa-se para conhecer uma determinada realidade, a partir da compreensão do problema como uma questão ainda não resolvida no campo do conhecimento. Neste caso, o problema será “uma questão que envolve intrinsecamente uma dificuldade teórica ou prática, para a qual se deve encontrar uma solução” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 75). Entende-se que produzir um conhecimento científico sobre a imagem da biblioteca pública a nível de Estado do Ceará é uma atividade de pesquisa marcada pela complexidade, visto que, nesse contexto, a biblioteca é um objeto social de investigação. Ademais, o conceito de imagem apresenta-se polissêmico e envolve percepções construídas há muito tempo.

A biblioteca é uma organização cujo objeto de trabalho e produto é a informação. A “informação é viva, impulsiona a percepção humana” (VARELA, 2007, p. 31). Na sociedade da informação, as organizações usam a informação como um recurso de competitividade. Neste sentido, a tecnologia é condição *sine qua non* para a articulação da biblioteca na sociedade da informação, evidenciando as suas potencialidades e configurando sua imagem organizacional. A imagem da biblioteca pública, conforme evidenciado na revisão de literatura, apresenta-se ora por um discurso inflamado de ideal institucionalizado, ora por uma verdadeira apatia e desinteresse. Portanto, conhecer a realidade da biblioteca pública e sua imagem organizacional encontra amparo na Ciência da Informação a partir de seu caráter interdisciplinar, tecnológico e principalmente social.

Para revelar a imagem da biblioteca pública no âmbito das bibliotecas polos do Estado do Ceará é necessário um olhar sobre todos os elementos e sujeitos que compõem este sistema. Neste sentido, a investigação está esquematizada de forma a ouvir as diversas vozes que envolvem o SEBP/CE e as bibliotecas polos. Dessa forma, a pesquisa compreendeu todas as bibliotecas polos do Estado, a coordenação geral do SEBP/CE, uma amostragem (20%) dos municípios atendidos pelas polos e uma amostragem aleatória dos usuários das bibliotecas polos.

Desse modo, a investigação é uma pesquisa social, que de acordo com Minayo, et al. (1999, p. 12) “se faz por aproximação, mas, ao progredir, elabora critérios de orientação cada vez mais precisos”. Neste sentido, seu objeto de estudo deverá ser situado no tempo e no espaço, e apesar do caráter provisório dos resultados neste tipo de pesquisa, apresenta uma forte interação entre o sujeito e o objeto. Ainda segundo Minayo et al. (1999, p. 14) “a

metodologia inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade)”. Já Richardson et al. (1999), ao explicar a diferença entre método e métodos diz que nas ciências sociais é preciso distinguir a sua finalidade explicativa, em nível mais abstrato e suas etapas mais concretas, discriminando em *método de abordagem e métodos de procedimento*.

Neste sentido, a abordagem foi delineada a partir do método dialético, por creditar à sociedade o caráter transitório no que concerne às suas percepções sobre as coisas e objetos. Ora, “todas as coisas implicam um processo” como afirma Richardson et al. (1999, p. 84) e ao mesmo tempo em que se movimentam, se transformam e se desenvolvem, assim, para tratar da percepção das pessoas acerca da imagem da biblioteca pública, dentro de um universo específico, como é o caso do SEBP/CE, a dialética se constitui em um método ideal pela mistura dos contrários: imagem positiva e negativa. Quanto aos métodos de procedimento, foi usado concomitantemente o método comparativo – por trabalhar com a teoria estruturalista a partir do isomorfismo mimético; o método monográfico – que permitirá observar aspectos particulares em um grupo específico, que são o grupo de bibliotecas públicas constantes do SEBP/CE; e o método funcionalista – por entendermos que a representação imagética na mente das pessoas a respeito da biblioteca pública, passa obrigatoriamente pela função que esta representa na vida dessas pessoas.

Os procedimentos metodológicos foram observados a partir de uma pesquisa qualitativa (MINAYO et al., 1999; RICHARDSON et al., 1999), partindo das diferentes formas de consciência social do usuário, historicamente construída pela imagem da biblioteca pública, junto a sua comunidade, sobretudo, na tentativa de uma compreensão mais detalhada dos significados e características dessas bibliotecas, descritas pelos entrevistados. Quanto a natureza qualitativa da investigação foi observado o itinerário da pesquisa qualitativa descrito por Minayo et al. (1999) em três etapas: a fase exploratória; o trabalho de campo; e a análise e tratamento do material empírico e documental. A terceira etapa, por sua vez, contemplou os procedimentos de ordenação, classificação e análise dos dados. Para Minayo et al. (1999), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares e não pretende alcançar a verdade absoluta, entretanto, a partir da compreensão da lógica que permeia a prática, pretendeu compreender a realidade. O estudo foi baseado no fenômeno histórico de atuação das nove Bibliotecas Polos do Estado do Ceará, de forma a permitir o registro das mudanças que por ventura tenham ocorrido após a sua implantação, para que se possa atingir o objetivo da pesquisa no que diz respeito à imagem da biblioteca.

Com isto, a pesquisa qualitativa se justifica no sentido de estabelecer parâmetros para entender a natureza do fenômeno social da representação imagética da biblioteca pública e a pesquisa quantitativa estrutura esse entendimento a partir de dados concretos, que foram analisados tanto qualitativamente quanto quantitativamente com o apoio da triangulação dos métodos quantitativos e qualitativos, de forma que se complementem. Como enfatiza Goldenberg (2007, p. 63),

Enquanto os métodos quantitativos pressupõem uma população de objetos de estudo comparáveis, que fornecerá dados que podem ser generalizáveis, os métodos qualitativos poderão observar, diretamente, como cada indivíduo, grupo ou instituição experimenta, concretamente, a realidade pesquisada.

Como assinalam Goode e Hatt (1975, p. 398) “[...] não importa quão precisas sejam as medidas, o que é medido continua a ser uma qualidade”. O caráter quantitativo da pesquisa foi usado para estabelecer uma imagem da biblioteca pública enquanto organização a partir de um modelo de quantificação adaptado de Villafañe (1998), conforme o Quadro 3. A cada variável foram agregados pesos propostos pelo modelo a partir da Escala de *Likert* de cinco pontos, que permitiu a mensuração dos elementos que compõem cada variável e com isto, revelar em qual delas a biblioteca pública (organização) mais investe esforços.

Quadro 3 - Modelo de quantificação da imagem organizacional.

IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO		
AUTOIMAGEM (identidade corporativa) Peso= 0,2	IMAGEM INTENCIONAL (personalidade corporativa) Peso= 0,3	IMAGEM FUNCIONAL (comportamento corporativo) Peso= 0,5
Orientação estratégica	Identidade visual	Competência tecnológica
Cultura corporativa	Comunicação interna	Competência comercial
Política de Recursos Humanos	Comunicação de marketing	Relacionamento direto
Clima interno	Comunicação institucional	Relacionamento indireto

Fonte: Autora baseado em Villafañe (1998).

Quanto aos instrumentos de operacionalização que nortearam a coleta de dados foram baseados no que aponta Marconi e Lakatos (2010) em *documentação indireta*, que compreenderá a pesquisa bibliográfica e documental; e em *documentação direta*, que partirá da observação direta extensiva, com o auxílio de questionários e medidas de opinião e atitude; e observação direta intensiva, com o auxílio de entrevistas, a partir de questionário pré-elaborado e flexível. Para avaliar o objeto no quesito quantitativo foi utilizada como medida de opinião a Escala de *Likert* de cinco pontos. A escala de *Likert* “determina mais diretamente a existência de uma ou mais atitudes no grupo de itens considerados” na pesquisa (RICHARDSON et al., 1999, p. 271).

A pesquisa documental foi necessária para contar a história da criação do projeto das bibliotecas polos, sob a coordenação do SEBP/CE e pautada nos documentos legais de implantação, entrevista com a coordenadora atual do SEBP/CE. A observação participante com o objetivo de promover a interação do conhecimento permeado pela experiência da pesquisadora com as demais sub-coordenações e coordenação geral, atendendo ao item de criatividade do pesquisador, descrito por Minayo et al (1999).

4.1 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRAGEM

O universo da pesquisa compreendeu todas as nove bibliotecas polos do SEBP/CE, a coordenação geral do SEBP/CE, uma amostragem de aproximadamente 20% das bibliotecas municipais atendidas pelas bibliotecas polos, que corresponderam a 39 bibliotecas públicas municipais e uma amostragem aleatória de usuários presentes no momento da visita. As bibliotecas polos foram distribuídas de acordo com as macrorregiões de planejamento do governo do Estado²⁷ (Anexo 1), conforme visualizado no Quadro 4.

Quadro 4 - Distribuição das bibliotecas polos.

MACRORREGIÃO	BIBLIOTECA POLO/MUNICÍPIO
Maciço de Baturité e Região Metropolitana de Fortaleza	Maranguape
Litoral Oeste	Itaipoca
	Acaraú
Litoral Leste e Jaguaribe	Russas
Sobral e Ibiapaba	Tianguá
Sertão dos Inhamuns	Crateús
Sertão Central	Quixeramobim
Cariri e Centro Sul	Juazeiro do Norte
	Iguatu

Fonte: A autora.

Esse universo se faz necessário a fim de percorrer um caminho exaustivo com o objetivo de revelar a imagem das bibliotecas públicas no Estado do Ceará.

²⁷ Fonte: www2.ipece.ce.gov.br

4.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi delineada em quatro partes, da seguinte forma:

- a) **Primeira parte:** interna, junto à coordenação geral, em Fortaleza, com o auxílio da pesquisa documental (Anexos 2, 3, 5, 6, 8 e 9) e entrevista guiada pelo instrumento de pesquisa. Esta primeira etapa pretendeu compreender a intencionalidade do SEBP/CE com a criação das bibliotecas polos e qual a repercussão dessa estratégia gerencial para a imagem das bibliotecas públicas do Estado.
- b) **Segunda parte:** interna, junto às coordenações das bibliotecas polos, chamadas aqui de sub-coordenações, através de um questionário estruturado a partir da escala de *Likert*. Com o propósito de analisar as possíveis mudanças operacionais a partir da criação das bibliotecas polos e sua eventual contribuição para uma imagem organizacional positiva.
- c) **Terceira parte:** interna, junto à direção das bibliotecas públicas municipais atendidas pelas polos, com o auxílio de questionários estruturados a partir da escala de *Likert*. Com objetivo de revelar as percepções imagéticas dessas bibliotecas como clientela a respeito da biblioteca pública.
- d) **Quarta parte:** externa, junto aos usuários das bibliotecas polos e bibliotecas públicas municipais atendidas, com o auxílio de questionários estruturados (Apêndices 2, 3 e 4) a partir da escala de *Likert*. Com o auxílio do modelo de quantificação de imagem organizacional, a fim de detectar as percepções da clientela e ajudar a construir uma imagem organizacional da biblioteca pública.

4.3 ANÁLISE DOS DADOS

Após tratamento dos dados, a análise se deu a partir de instrumentos qualitativos e quantitativos. A análise qualitativa se deu a partir da análise de conteúdo (BARDIN, 2010; SILVERMAN, 2009). Análise de conteúdo para Silverman (2009, p. 149) “é um método aceito de investigação textual” onde os “pesquisadores estabelecem um conjunto de categorias e depois contam o número de vezes que eles incidem em cada categoria”. É necessário, entretanto, que as categorias sejam precisas o suficiente para atenderem ao quesito da confiabilidade e da validade.

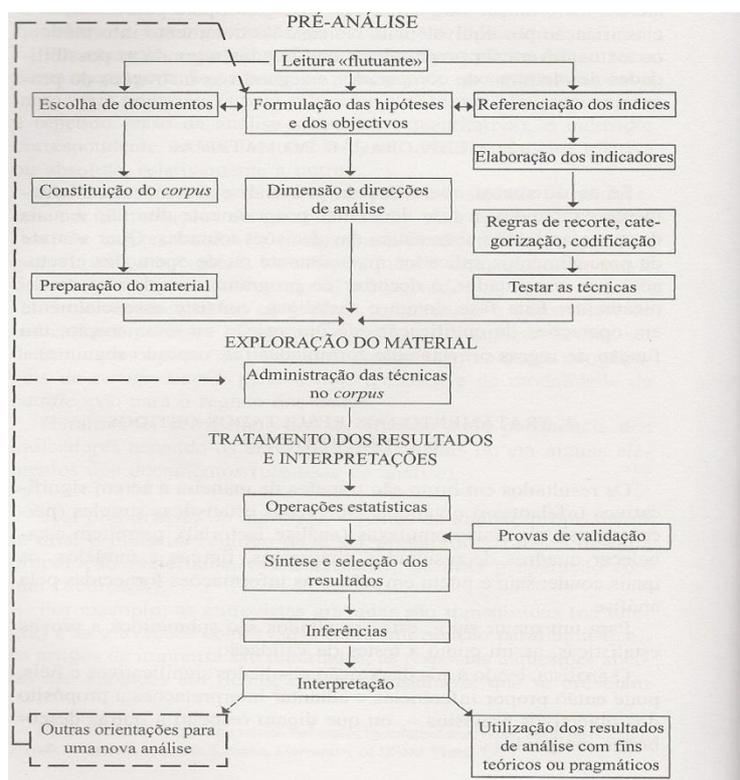
Richardson et al. (1999) descreve que a análise de conteúdo deve ainda atender aos critérios de objetividade, sistematização e inferência. No que diz respeito a objetividade, é importante a explicitação das regras e procedimentos utilizados em cada uma das etapas, observando ainda que, essas categorias devem cumprir alguns requisitos, como: *homogeneidade*, não misturar critérios de classificação; *exaustividade*, classificar a totalidade dos textos; *exclusão*, não classificar um mesmo elemento em mais de uma categoria; e *objetividade*, os codificadores diferentes deverão chegar aos mesmos resultados (RICHARDSON et al., 1999). Quanto à sistematização, se dá pela inclusão ou exclusão de categorias ou conteúdo de acordo com as regras sistemáticas. A inferência “é um procedimento intermediário que permite a passagem entre a análise e a interpretação” (BARDIN, 2010, p. 39).

Para Bardin (2010, p. 31),

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Para a obtenção de dados que possibilitem inferir sobre o estado real da percepção da imagem da biblioteca pública no Estado do Ceará, a análise de conteúdo nos apresenta como adequada, uma vez que incide exatamente sobre os sujeitos a fim de observar o objeto. Para a concretização da análise segue-se as fases da análise de conteúdo, descritas por Bardin (2010): pré-análise, análise ou exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação, visualizadas na Figura 22.

Figura 22 - Fases da análise de conteúdo / desenvolvimento de uma análise



Fonte: Bardin (2010, p. 128).

A pré-análise é a fase de organização, que tem o objetivo de sistematizar as ideias a partir de um esquema operacional para a análise. A análise do material é a mais exaustiva de todas as fases e consiste na codificação, categorização e quantificação das informações coletadas. A terceira fase requer um tratamento quantitativo e qualitativo das informações categorizadas.

O segundo instrumento de análise de caráter quali-quantitativo consiste em adequar os pesos propostos por Villafañe (1998) – à autoimagem, à imagem intencional e à imagem funcional – à escala de *Likert* de cinco pontos. É um instrumento que permite a mensuração de níveis de aceitação de produtos ou serviços, conforme suas experiências e até mesmo influências sociais a partir da atribuição de valores numéricos que reflitam a força e a direção do entrevistado em relação à declaração do objeto de estudo. Essas declarações por sua vez, deverão ter valores altos ou positivos para representar atitudes de concordância e negativos ou baixos para discordância.

A escala de *Likert* foi elaborada em 1932 por Rensis Likert e segundo Mattar (2001), suas principais vantagens consistem em sua simplicidade de construção, o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, mas que permitem a inclusão de qualquer item que se verifique necessário, desde que coerente; e ainda, a precisão de cada

afirmação pelo respondente. Mattar (2001) atribui ainda como desvantagem da escala de *Likert*, sua condição essencialmente ordinal, que não permite uma comparação entre um respondente e outro no que diz respeito a eventos específicos observados.

4.4 PRÉ-TESTE

O pré-teste foi realizado na fase de qualificação do projeto de doutorado em 2012 e conforme descrito por Richardson et al. (1999, p. 202) é a “aplicação prévia do questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa”, mas que não obrigatoriamente seja o mesmo. Marconi e Lakatos (2010) afirmam que o pré-teste serve para verificar se o questionário apresenta elementos importantes como: fidedignidade, validade e operatividade. A necessidade da realização de um pré-teste dá-se pela probabilidade de não se atender a todas as dúvidas e prever todos os problemas que possam surgir durante a aplicação do questionário.

Segundo Goode e Hatt (1975), nenhuma quantidade de pensamento, não importa quão lógica seja a mente e brilhante a compreensão, pode substituir uma cuidadosa verificação empírica. É a partir desse pensamento que se verifica a importância de testar o instrumento de coleta de dados e verificar como se comporta numa situação real através do pré-teste. Para Mattar (2001) os pré-testes podem ser realizados inclusive nos primeiros estágios, quando o instrumento ainda está em desenvolvimento, quando o próprio pesquisador pode realizá-lo através de entrevista pessoal e a partir daí fazer as correções que se julguem necessárias, além de poder ser aplicado novamente até que se entenda que o instrumento está pronto. É como afirmam Goode e Hatt (1975) um pré-teste é uma espécie de ensaio geral da pesquisa.

A fim de examinar a eficácia do instrumento de pesquisa, optou-se por realizar o pré-teste junto às coordenações dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas dos 27 Estados Brasileiros e SNBP no Rio de Janeiro através de correio eletrônico.

O pré-teste foi realizado com o objetivo de obter uma estimativa sobre os futuros resultados na pesquisa e conferir ao instrumento de coleta de dados os elementos de fidedignidade, validade e operatividade que serão necessários ao instrumento. A aplicação do questionário de pré-teste se deu junto às coordenações dos SEBP do Brasil e não teve o objetivo de constatar a aplicabilidade do instrumento de pesquisa simplesmente, mas, verificar também se o processo de coleta e tratamento de dados se mostra adequado. Neste sentido, o relatório do pré-teste foi delineado em duas partes: a primeira com o intuito de verificar os

elementos do pré-teste; e a segunda, para analisar a confiabilidade do processo de coleta e tratamento dos dados.

A aplicação do instrumento iniciou-se em agosto de 2011, através do correio eletrônico, o que ao mesmo tempo em que facilitou a abrangência da coleta de dados, também dificultou. A dificuldade se deu pela demora nas respostas e falta de retorno. Foi enviado um total de 30 (trinta) questionários, sendo 27 para as coordenações das Unidades Federativas e três para a coordenação geral do SNBP na FBN/RJ. O envio se deu em dois momentos, o primeiro obtendo apenas três retornos e o segundo envio obteve seis questionários respondidos.

4.4.1 Análise do Instrumento de Coleta de Dados

O pré-teste foi aplicado respeitando as recomendações metodológicas em uma população com as mesmas características da população alvo da investigação. A escolha se deu em virtude das bibliotecas públicas fazerem parte do SNBP como coordenadorias estaduais do sistema e assim validar o instrumento de coleta de dados.

Quanto à fidedignidade, o instrumento é aplicável uma vez que as questões propostas eram pertinentes ao escopo do trabalho como um todo e explicativo. Quanto à validade, os dados foram obtidos diretamente da gestão dos SEBP. No que diz respeito à operatividade, o instrumento apresenta um vocabulário simples, acessível, claro e explicativo.

O instrumento, devido à observância dos elementos constantes do pré-teste se mostra confiável, entretanto, foi observado que mereceu uma melhor adequação das questões para que o informante se sinta confortável para especificar determinadas respostas. O questionário não deixava claro que o respondente poderia complementar a resposta da forma que lhe conviesse ao não trazer questões abertas de forma visível.

4.4.2 Análise e Interpretação dos Dados do Pré-teste

O questionário envolveu questões referentes às variáveis: *autoimagem*, *imagem intencional* e *imagem funcional* com o objetivo de avaliar a percepção dos gestores da biblioteca pública e verificar a eficácia do instrumento de pesquisa. Para análise e interpretação dos dados do pré-teste observou-se uma análise do tipo estatística e qualitativa.

4.4.2.1 *Análise da Autoimagem no Pré-Teste*

A autoimagem corresponde à identidade corporativa da organização e os questionamentos desta variável compreenderam questões sobre sua orientação estratégica, missão, cultura corporativa, política de recursos humanos e relacionamento interno. Quanto à orientação estratégica organizacional, um planejamento das ações e operações estratégicas da biblioteca obteve-se 77% de respostas afirmativas e 22% negativas. Porém, este foi um item que precisou de uma adequação do instrumento de pesquisa, uma vez que não ficou claro inicialmente quanto ao entendimento dos respondentes a respeito da pergunta, apesar da explicação no enunciado. Este ponto, portanto, foi complementado quanto ao tipo de orientação estratégica utilizada.

A segunda pergunta sobre a identidade corporativa questionou sobre a compreensão dos funcionários da missão e cultura corporativa da biblioteca. Neste item as respostas tiveram o mesmo percentual da primeira e observaram-se os mesmos problemas de pesquisa, constatando a necessidade de adequação do instrumento de pesquisa para que atendessem ao questionamento sobre o que cada respondente entende por missão e cultura corporativa.

O terceiro item explorou a existência de uma política de recursos humanos, como concursos, plano de cargos e carreiras e incentivos em geral. As respostas obtidas revelaram que 66% responderam negativamente e 22% afirmativamente. Esses dados se configuram em um elemento importantíssimo quanto à satisfação dos sujeitos envolvidos na biblioteca pública, responsável em muitas vezes pelo sentimento do não pertencimento à organização que afeta diretamente a imagem da biblioteca pública. Neste sentido, foi constatado que esta pergunta não estava clara e necessitava de uma reestruturação contemplando outros questionamentos como, por exemplo, a contratação de bibliotecários, a contratação de funcionários sem concursos públicos, por cargo de confiança e também a questão salarial.

A última pergunta sobre a identidade corporativa abordou o relacionamento dos funcionários com a coordenação e os demais funcionários. A análise dos dados revelou que 100% dos informantes assinalaram afirmativamente e a pergunta atendeu perfeitamente aos propósitos da pesquisa.

4.4.2.2 *Análise da Imagem Intencional no Pré-Teste*

Este item compreendeu perguntas a respeito da personalidade corporativa da biblioteca pública como *layout*, comunicação entre os funcionários, coordenação e clientela, algum

elemento de comunicação visual e publicidade. Quanto ao *layout* da biblioteca, 88% dos informantes responderam que há uma boa distribuição dos espaços na biblioteca e 11% negativamente. Para esta pergunta notou-se que havia uma lacuna e que as informações deveriam ser complementadas com a especificação dos espaços.

Com relação à comunicação interna da biblioteca entre os setores, funcionários, coordenação e clientela, 88% dos respondentes creditam afirmativamente e 11% negativamente. Neste item constatou-se a necessidade de aprofundamento sobre como se dá essa comunicação, se por telefone ou pessoalmente, se há alguma política de fidelização de clientela ou outra política.

A respeito dos elementos de comunicação visual, a análise apontou que 33% dos respondentes não utilizam nenhum elemento de comunicação visual e 66% dos respondentes afirmaram que a biblioteca utiliza algum elemento de comunicação visual e, desse total, 11% não utilizam nenhum recurso. Esta foi uma das perguntas abertas que permitiu explorar melhor os elementos e trouxe um dado interessante a respeito do uso de *blogs*, revelando que nenhuma biblioteca pesquisada utiliza *blog*, enquanto que 55% afirmaram utilizar *site*. Outro elemento apontado foram as redes sociais como, *facebock* e *twitter* com um total de 44% das bibliotecas. E ainda que 16% das bibliotecas usam cartão de visita. Esta pergunta atendeu de forma satisfatória.

As coordenações foram questionadas a respeito da utilização de algum programa de publicidade e propaganda em rádio, jornal ou televisão. Este item revelou que 77% das bibliotecas não investem em nenhuma publicidade que possa projetá-la imagneticamente. As respostas afirmativas computaram 22% e ao especificar o questionamento os respondentes apontaram que faziam divulgação no *site* ou em alguma ocasião especial ou evento. Esta pergunta também atendeu a contento a investigação.

4.4.2.3 Análise da Imagem Funcional no Pré-Teste

A última variável analisada foi o comportamento corporativo que se constitui em um elemento importantíssimo da imagem corporativa e que inclui questionamento sobre o aparato tecnológico e comercial da organização. Neste item a pesquisa revelou que 100% das bibliotecas entrevistadas têm e usam computador e impressora, 77% responderam que possuem *scanner*, 55% que possuem *data show* e 66% também possuem algum outro equipamento. A maioria dos informantes não especificou, mas entre os equipamentos apareceram também aparelhos de fax e máquina fotocopadora. Esta questão foi reformulada

no sentido de atender tanto a identificação do aparato tecnológico constantes das bibliotecas públicas, como detectar sua capacidade de acesso e conectividade.

O outro item abordado foi a questão da informatização do acervo que revelou 44% das bibliotecas com acervo informatizado e 55% ainda fora desse processo. Neste ponto o instrumento foi adaptado para complementação com pergunta sobre a quantidade de bibliotecas que se encontram em processo de informatização e que tem parte do acervo informatizado ou não.

A respeito da comunicação com a clientela foi perguntado se a biblioteca utilizava mala direta. Os respondentes apontaram que 33% das bibliotecas utilizam mala direta e 66% não utilizam. O último item trouxe o questionamento sobre algum projeto ou programa especial dedicado a público específico. Os dados apontaram para 44% respostas afirmativas e 55% negativas. Este foi o questionamento com um maior número de falhas, pois não deixou margem para a especificação do tipo de projeto ou programa e do tipo de público direcionado, ou até mesmo se há uma intencionalidade neste quesito ou dificuldades. O instrumento final para este item solicitou que fosse especificado qual projeto ou programa era realizado pela biblioteca.

Por fim, a interpretação dos dados apesar de conter algumas lacunas trouxe vários questionamentos sobre uma imagem positiva do ponto de vista da gestão organizacional da biblioteca pública no Brasil. Quanto aos quesitos mais importantes que é a comunicabilidade e envolvimento tecnológico, aponta que as bibliotecas estão em uma promissora situação quanto às intenções para projetar a imagem da organização. Entretanto, o instrumento de pesquisa conforme a análise no pré-teste, precisou de alguns ajustes a fim de atender aos propósitos da investigação de um modo geral. Esta constatação evidencia a importância da realização do pré-teste para conferir maior confiabilidade ao processo investigativo.

Ainda com o objetivo de se ter uma visão mais ampla a respeito da imagem organizacional das bibliotecas públicas no Ceará, realizou-se no período de agosto a novembro de 2012 em Madrid, Espanha, o Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior (PDSE) da Capes, que será relatado a seguir.

5 IMAGENS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS: RELATOS DO PERÍODO DE ESTÁGIO SANDUICHE

“É preciso entender a imagem como uma globalidade, como a soma de experiências que alguém tem de uma instituição”.

(VILLAFANE, 2011).

O período de Doutorado Sanduíche foi realizado na Faculdade de Ciências Documentais da UCM, sob a orientação da Professora Aurora Cuevas-Cerveró, no período de agosto a novembro de 2012. A experiência oportunizou a ampliação da pesquisa bibliográfica e a participação em eventos específicos como o VI Congresso Nacional de Bibliotecas Públicas, realizado em outubro de 2012 na cidade de Burgos, o Encontro Internacional sobre Sistemas de Informação (IBERSID), também em outubro de 2012 na cidade de Zaragoza e o I Seminário Hispano Brasileiro de Investigação em Informação, Documentação e Sociedade, no mês de novembro em Madrid.

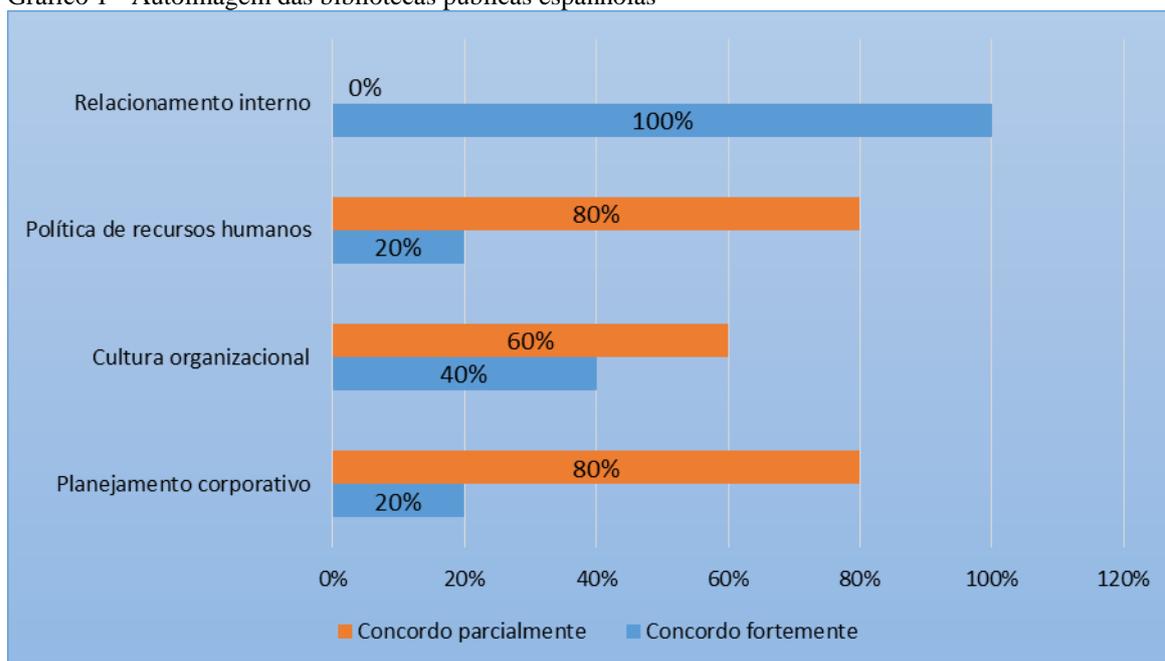
Além da pesquisa bibliográfica mediada pela biblioteca da Faculdade de Ciências da Documentação da UCM, o período sanduíche oportunizou a aplicação de questionário adaptado (Apêndice 7) nas bibliotecas da comunidade de Madrid: José Acuña, Retiro, Villa de Vallecas, Centro Pedro Salinas e Villaverde Maria Molíner (Anexo 4).

As bibliotecas públicas espanholas cresceram aproximadamente 53% nos últimos vinte anos, alavancadas pelos serviços públicos oferecidos com o objetivo de garantir o acesso à informação e a cultura (HERNÁNDEZ, 2001). Em estudo realizado sobre os perfis de imagem das bibliotecas públicas espanholas, Hernández (2001) conclui que essa imagem é projetada em primeira instância pelas atividades educativas e formativas e que sendo a biblioteca um serviço público igualitário e necessário à sociedade, sua imagem é traduzida pela sua própria importância como bem patrimonial e informacional público.

5.1 ANÁLISE DA AUTOIMAGEM NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

Quanto ao primeiro tópico da análise da imagem organizacional das bibliotecas públicas espanholas, a autoimagem, obteve um resultado positivo (Gráfico 1). Vale lembrar que baseado no modelo de quantificação de imagem organizacional, este item corresponde a identidade corporativa da instituição e recebe peso 0,2 na análise geral.

Gráfico 1 - Autoimagem das bibliotecas públicas espanholas



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste tópico o destaque vai para o relacionamento interno da organização que reflete um excelente local de trabalho e harmonia entre os serviços oferecidos e a demanda informacional dos usuários. A facilidade da clientela para a circulação de materiais é outro ponto que mereceu destaque. A renovação pode ser realizada em casa ou de qualquer terminal. Há também o Bibliometro, um serviço de extensão bibliotecária que permite a circulação de obras em toda a rede de metro de Madrid (Figura 23).

Figura 23 - Bibliometro de Madrid.



Fonte: <http://alexislloyd.tumblr.com/post/9003528319/madrid-based-bibliometro-a-spin-off-of-the-citys>

É importante frisar que pelo caráter da pesquisa de identificação de uma imagem organizacional das bibliotecas públicas, a investigação no caso das bibliotecas espanholas exclusivamente, limitou-se a ouvir os bibliotecários gestores, refletindo assim a percepção desses profissionais sobre a biblioteca. Outra questão é o grande número de bibliotecas em Madrid, com 21 bibliotecas distritais, 139 bibliotecas municipais, a Biblioteca Regional Joaquín Leguina, o bibliometro e as bibliotecas escolares que também fazem parte da rede de bibliotecas na comunidade autônoma de Madrid. Neste sentido, nossa amostragem é ínfima, entretanto, atende aos propósitos de auxiliar na compreensão da imagem organizacional das bibliotecas públicas cearenses.

5.2 ANÁLISE DA IMAGEM INTENCIONAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

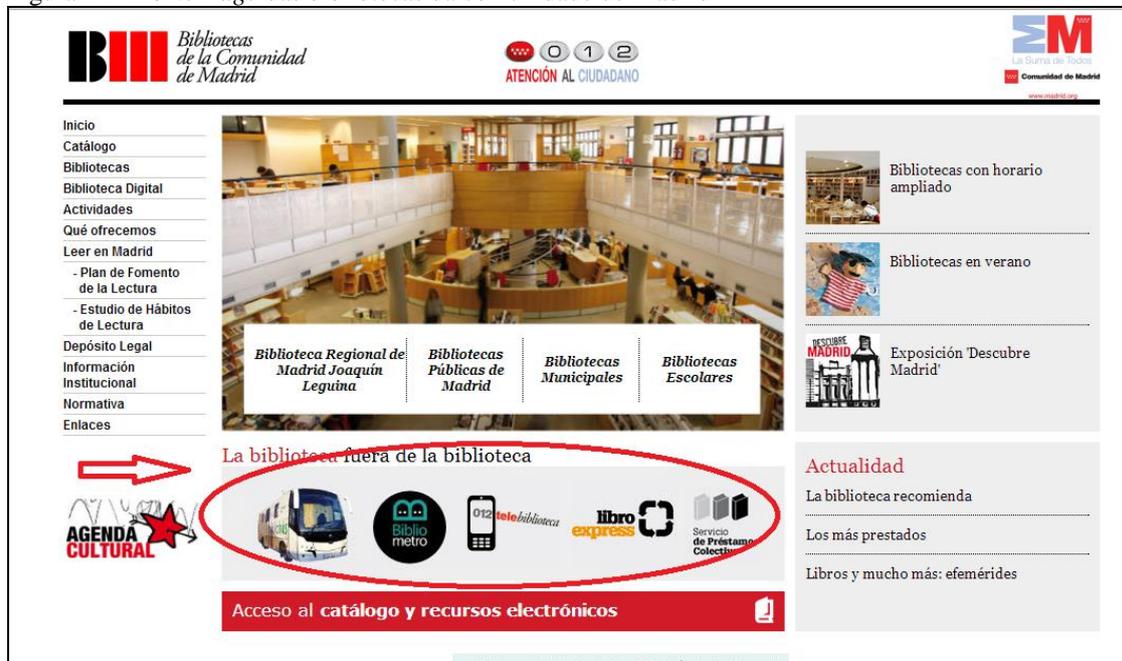
A imagem intencional conforme o modelo de quantificação de imagem organizacional recebe peso 0,3, o que significa que essa variável é relativamente importante para a percepção da imagem da instituição pela clientela. Sobre a imagem intencional Gómez-Hernández e Saorín Perez (2001, p.185) afirmam que a imagem pública de uma instituição, “[...] pode ser o resultado de uma ‘projeção’ consciente, ou seja, de uma difusão de informações por sua parte, como da transmissão de mensagens pelos mediadores da comunicação” na biblioteca (tradução própria).

Para mensurar a imagem intencional escolheu-se aspectos de visibilidade para a biblioteca usados comumente pela sociedade na era da informação. Os resultados foram de 100% para o uso de *home page* (que pode ser visualizado na Figura 24) e não foi apontado nenhum uso de redes sociais, entretanto, como observado na Figura 25, há várias bibliotecas da comunidade autônoma de Madrid que têm e usam *blogs*. Outro fator que repercute positivamente para a imagem das bibliotecas espanholas, conforme mostra o destaque da Figura 24, são as ações da biblioteca fora da biblioteca, os serviços extensionistas das bibliotecas da rede.

A divulgação da biblioteca foi avaliada pelos bibliotecários respondentes em 40% ‘boa’ e 60% ‘regular’. Eles alegam que a biblioteca não tem autonomia e que toda e qualquer informação deverá passar pela coordenação geral da rede de bibliotecas, antes de serem veiculadas. A dependência de autorização é tanta que foi necessário visitar as bibliotecas várias vezes para obter a resposta dos questionários, visto que deveria passar pelo crivo da coordenação da rede.

A comunicação da biblioteca com a coordenação da rede obteve uma linearidade empatando em 40% para boa e regular e 20% responderam ser excelente essa comunicação.

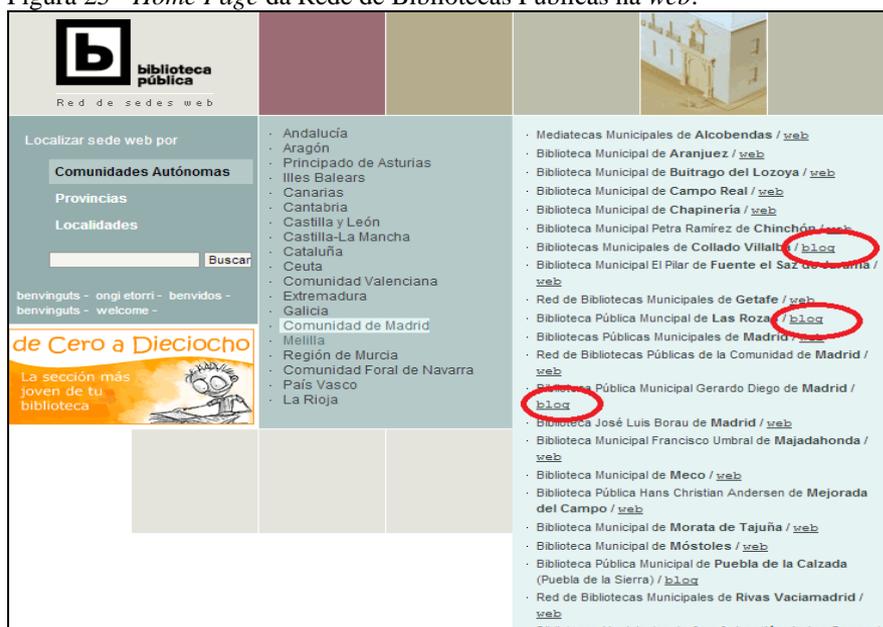
Figura 24 - Home Page das bibliotecas da comunidade de Madrid



Fonte: <http://www.madrid.org/bpcm/>

A comunicação da coordenação da biblioteca com os funcionários também foi positiva, uma vez que 80% dos respondentes marcaram que era boa e 20% excelente. Já para a comunicação com os usuários essa posição se inverte para 80% excelente e 20% boa. É importante ressaltar que esses dois pontos são cruciais para um bom desenvolvimento da imagem que se quer projetar, pois qualquer falha nessa comunicação, em qualquer instância, torna também falho todo o processo de projeção de imagem.

Figura 25 - Home Page da Rede de Bibliotecas Públicas na web.



Fonte: <http://www.bibliotecaspublicas.es/>

Os principais meios de comunicação com 100% de uso de acordo com os respondentes são: telefone e e-mail para comunicar-se com a comunidade usuária, com a coordenação e as demais bibliotecas da rede. A comunicação também apontou uma margem de 40% que afirma que a comunicação se dá pessoalmente, seja com a clientela ou outros atores da biblioteca. O item sobre a publicidade foi unanimidade em 100% para rádio, televisão e jornal para divulgar atividades, projetos e serviços da biblioteca. Os respondentes não mencionaram o uso de *folders* de divulgação da biblioteca e dos serviços, porém a partir da observação este item foi contemplado em todas as bibliotecas visitadas.

Gómez-Hernández e Saorín Perez (2001, p.197) esclarecem que a promoção da imagem pública para as bibliotecas ainda são muito escassas, entretanto, destacam que,

[...] nos últimos anos há um despertar da aplicação de técnicas de marketing e a gestão bibliotecária, fruto de uma compreensão por parte dos diretores e responsáveis dos mecanismos da sociedade de massa, necessitada de uma comunicação consciente de atuações, que maximize socialmente os investimentos das políticas públicas (tradução nossa).

O investimento em políticas públicas e a divulgação da biblioteca como espaço socializador sem a incorporação de um excelente aparato tecnológico e comercial não será suficiente para uma imagem positiva da biblioteca pública. Os estudos de Hernández (2001) apontaram que mais da metade dos espanhóis nunca visitaram uma biblioteca pública e que a maior parte da população ainda desconhece os serviços oferecidos por estas bibliotecas. O interessante é que mesmo assim, o estudo em questão revela que de um modo geral a

sociedade é favorável a existência de bibliotecas públicas, considerando-as como um serviço essencial.

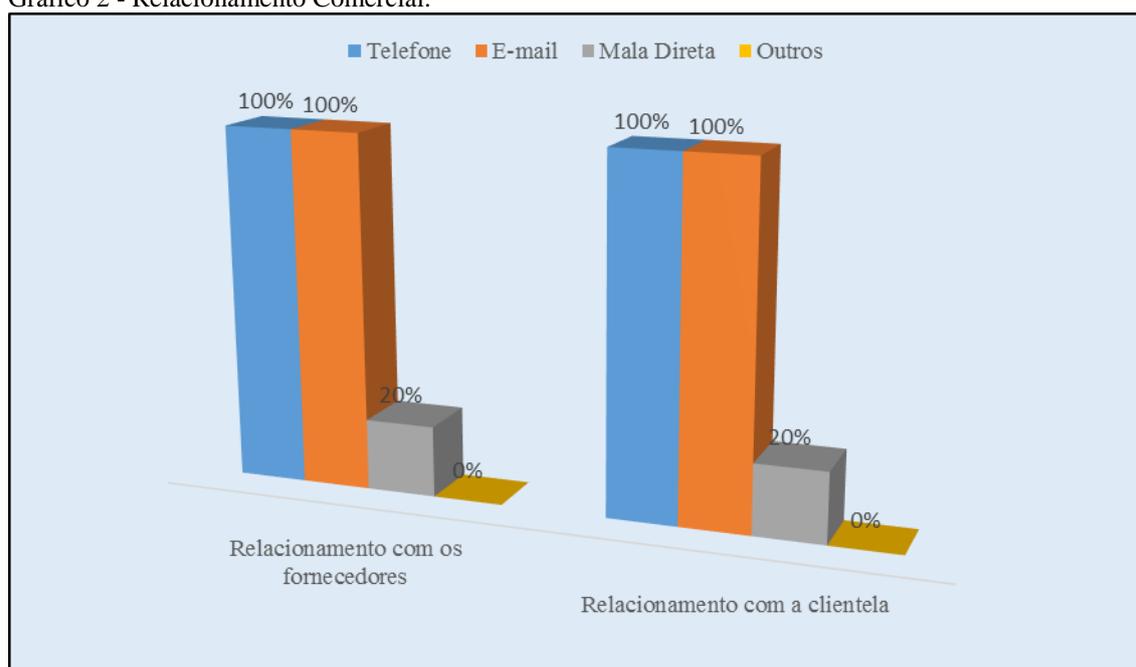
5.3 ANÁLISE DA IMAGEM FUNCIONAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

O uso de equipamentos tecnológicos de ponta é responsável, em se tratando de análise de imagem organizacional, pela metade da mensuração, ou seja, recebe peso 0,5 na análise final. Nas bibliotecas espanholas investigadas 100% têm e usam o computador, impressora e fotocopiadora, e 60% têm e usam aparelho de fax. Os respondentes avaliam as habilidades dos funcionários e da própria coordenação com as tecnologias em 100% boa.

Quanto ao acervo está 100% informatizado e usam o *software* proprietário AbsysNET, da Baratz - Servicios de Teledocumentación S.A. Esse é um aspecto positivo e permite os serviços de renovação e reserva de livros fora do espaço físico da biblioteca, o que auxilia na transição da imagem tradicional de biblioteca física, fechada e parada para converter-se em um espaço dinâmico, vivo e em constante movimento.

O relacionamento comercial externo e interno também é um ponto alto para a obtenção de uma análise funcional e é refletido no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Relacionamento Comercial.



Fonte: Dados da pesquisa.

É importante destacar baseando-se em Villafañe (2011) que a imagem corporativa é consequência do comportamento organizacional, de sua cultura e personalidade corporativa integrada na mente dos receptores, os usuários, que produzirão por fim, a imagem.

Para completar foi questionado sobre projetos para públicos especiais e 100% afirmaram que desenvolvem atividades voltadas especificamente para o público infantil e 20% para jovens de um modo geral.

5.4 ANÁLISE DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

É complexo determinar uma imagem organizacional a partir de uma pequena amostragem, entretanto, através dos resultados e da observação realizada, é possível aferir uma imagem positiva a essas bibliotecas. Alguns aspectos da enquete não se encontravam contemplados no questionário, como por exemplo a conectividade e disponibilização para a clientela de *wifi*, porém foi perguntado informalmente. Todas as bibliotecas pesquisadas oferecem internet através de conexão *wifi* para *notebooks*, *tablets*, *smartphones* etc. Este é, sem dúvida, um diferencial positivo em se tratando de imagem pública.

Outro ponto que merece destaque é que absolutamente todas as bibliotecas que fizeram parte da pesquisa e ainda outras visitadas no período do estágio sanduíche, mas que não entraram na amostragem, tinham bibliotecários à frente da gestão dessas bibliotecas.

Um outro fator importante para o bom andamento gerencial dessas bibliotecas e consequentemente que reflete em sua imagem organizacional é o documento Plano de Impulso das Bibliotecas Públicas (PLAN..., 2000) que além de apresentar uma situação das bibliotecas públicas na Espanha, propunha um novo modelo de bibliotecas públicas para a sociedade da informação.

A informação de como chegar até a biblioteca, seja por transporte público – que vale frisar é eficientíssimo –, seja por carro particular ou a pé, dos horários de funcionamento, inclusive algumas abrem nos finais de semana e do catálogo *online* são fatores positivos para a obtenção de imagem pública integrada à comunidade. O destaque negativo vai para apenas uma das bibliotecas visitadas que não tinha acessibilidade para cadeirantes ou pessoas com necessidades especiais de locomoção ou visão. Esta foi também a menor das bibliotecas e que funciona na parte superior de um prédio comercial próximo a Calle Princesa, em Moncloa.

A imagem pública é socialmente construída e compartilhada através das impressões e percepções, das opiniões e conceitos, ideias e conhecimento da comunidade usuária, a partir

da gestão consciente dos aspectos de autoimagem, imagem intencional e imagem funcional, que somados e com maior ou menor peso conferem visibilidade a biblioteca pública como organização.

A seguir traz-se a discussão dos dados da pesquisa realizada nas 48 bibliotecas públicas do Estado do Ceará, a fim de identificar sua imagem organizacional, descrever sua situação e apontar questionamentos e sugestões de melhoria, caso necessitem.

6 MIL PALAVRAS VALEM UMA IMAGEM

“A imagem de uma organização – há que se insistir nisso – não se cria senão no espírito dos públicos”.
(VILLAFANE, 1998)

Para se entender a imagem organizacional de forma global é necessário a compreensão de que a imagem se faz pela soma das experiências da organização, seja pelo conhecimento que a instituição tem de si mesma, pela sua projeção intencional ou sua estrutura tecnológica e comercial. Essas experiências, primeiramente separadas e depois juntas constroem a visão de imagem para as bibliotecas públicas como organização.

É preciso dividir as imagens internas, projetadas e tecnológicas/comerciais para somatizar como percepção de imagem. Neste sentido, divide-se a análise dos dados conforme a proposta em autoimagem, imagem intencional e imagem funcional dividindo também os grupos. Primeiro o grupo das bibliotecas polos e municipais divididas por macrorregião e em seguida da gestão das bibliotecas polos separadamente, depois o grupo dos usuários: das polos e das bibliotecas municipais.

6.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS CEARENSES

O Estado do Ceará foi criado em julho de 1603 e seu nome originou-se do nome da antiga capitania “Siará Grande”. Geograficamente está localizado na região Nordeste do Brasil, limitando-se ao Norte com o Oceano Atlântico; ao Sul com o Estado de Pernambuco; a Leste com os Estados do Rio Grande do Norte e Paraíba e a Oeste com o Estado do Piauí. O Estado tem extensão territorial de 148.825,6 km², o que equivale a 9,57% da área pertencente à região Nordeste e 1,74% da área do Brasil. Se constitui, portanto, na quarta extensão territorial da região Nordeste e no 17º em termos de superfície territorial entre os estados brasileiros²⁸.

É composto por 184 municípios distribuídos por oito (8) Macrorregiões de Planejamento, duas (2) Regiões Metropolitanas e dezoito (18) Microrregiões Administrativas.

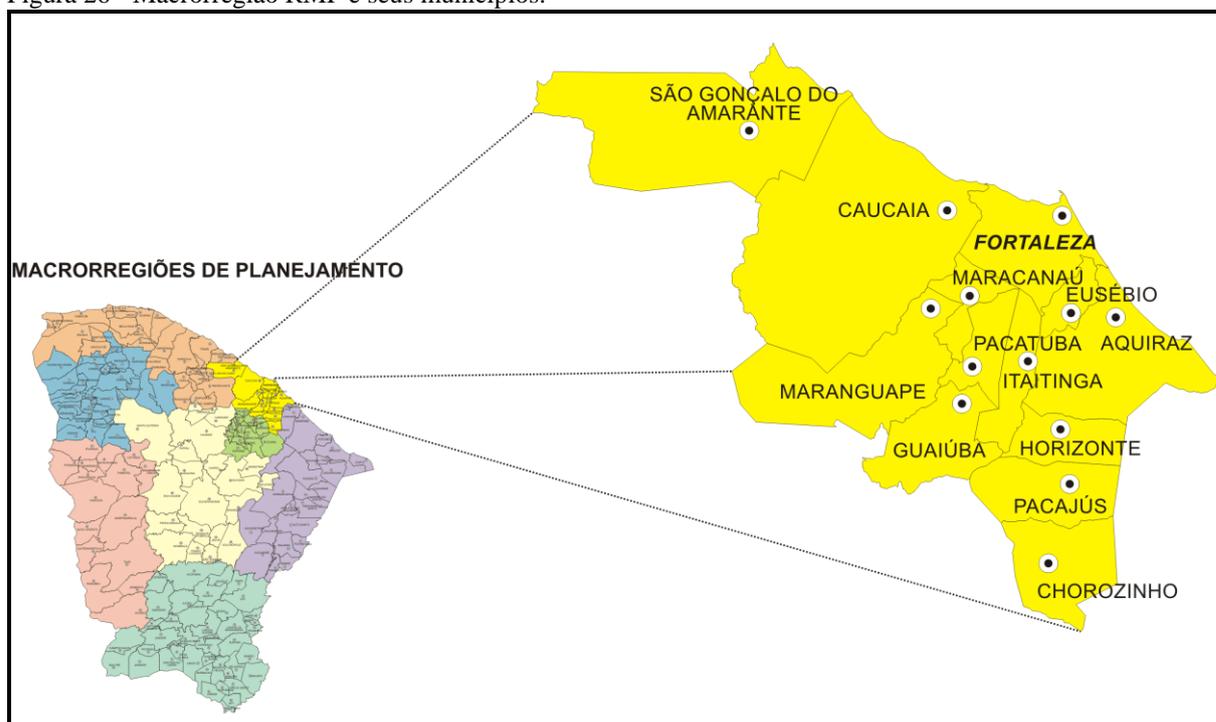
²⁸ VER: <http://www.ceara.gov.br/ceara-em-numeros>

As macrorregiões para efeito de planejamento foram criadas pela Lei Complementar nº 82 (Anexo 6), de 20 de outubro de 2009, com publicação no Diário Oficial do Estado em 16 de novembro de 2009. No que diz respeito às bibliotecas, conta com 190 distribuídas nos 184 municípios.

6.1.1 Macrorregião RMF e Maciço de Baturité

Essa macrorregião administrativa é formada por duas macrorregiões: RMF (Figura 26) e Maciço de Baturité (Figura 27) com treze municípios cada. Os municípios que compuseram a pesquisa foram: Fortaleza, Caucaia, Guaiúba, Pacatuba e Redenção e a biblioteca polo em Maranguape.

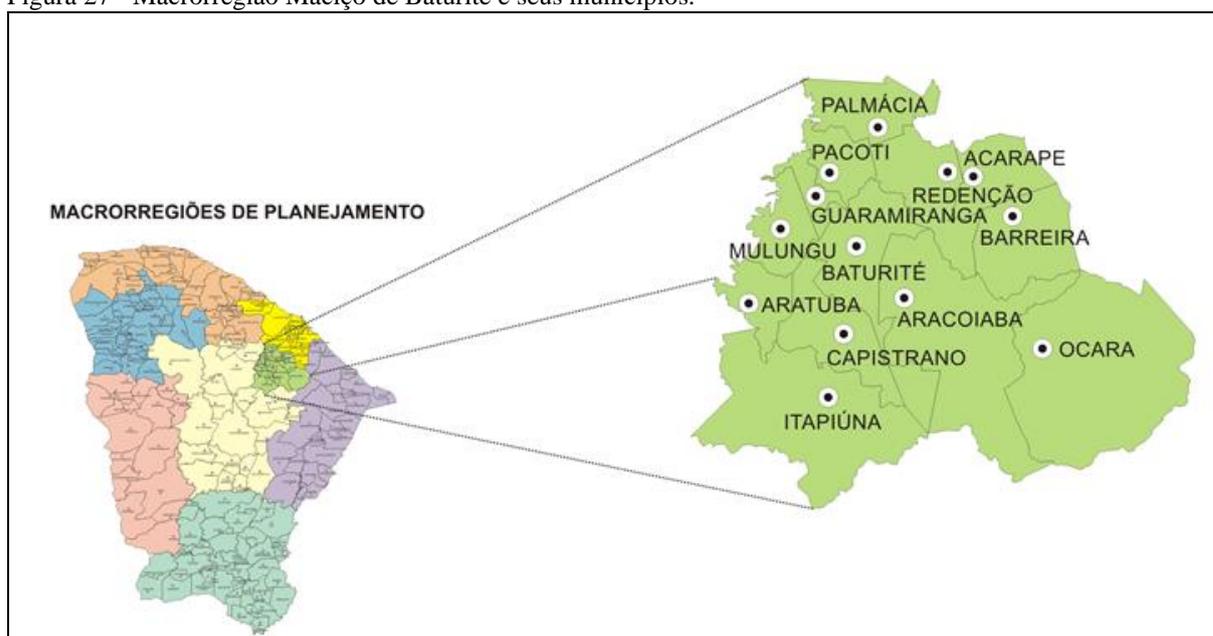
Figura 26 - Macrorregião RMF e seus municípios.



Fonte: IPECE (2012).

Além dos municípios citados, também foi visitada a Biblioteca Pública Municipal de Acarape (no Maciço de Baturité), que por total falta de estrutura mínima não foi possível aplicar o instrumento de pesquisa. A biblioteca se encontrava em completo abandono, sem um responsável que pudesse responder a enquete e com os livros espalhados por cadeiras, chão e estantes aleatoriamente, cobertos de poeira e goteiras. Um retrato completo do descaso da administração com as bibliotecas do nosso Estado.

Figura 27 - Macrorregião Maciço de Baturité e seus municípios.



Fonte: IPECE (2012).

O município de Maranguape foi criado pela Lei nº 553 de 1851 e hoje se encontra com 654.8Km² de extensão territorial e 115.465 habitantes (IPECE, 2012).

A Biblioteca Pública Capistrano de Abreu, da cidade de Maranguape localizada a 30Km de Fortaleza, é a biblioteca polo que atende as macrorregiões do Maciço de Baturité e Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). A biblioteca funciona no Solar Bonifácio Câmara, prédio tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), que foi construído pela Família Correia na segunda metade do Século XIX. A Biblioteca Pública Municipal Capistrano de Abreu tem um acervo de aproximadamente 15.000 volumes, sala de exposições, videoconferência, pesquisa via internet, brinquedoteca e cursos extracurriculares para crianças e adolescentes²⁹.

A Biblioteca Pública Municipal de Maranguape foi criada pela Lei nº 257, de 2 de junho de 1959 (Anexo 7). O espaço físico da biblioteca é grande, bem dividida, pessoal qualificado trabalhando, possui bibliotecários na coordenação. A polo de Maranguape é atuante, entretanto, devido ao grande número de municípios sob a sua orientação e alguns problemas estruturais em sua gestão, as ações de polo enfraqueceram sua atuação.

A amostragem foi de seis bibliotecas públicas constando de cinco Bibliotecas Públicas Municipais (BPMs) e uma polo, que representa 23,07% do total de bibliotecas da

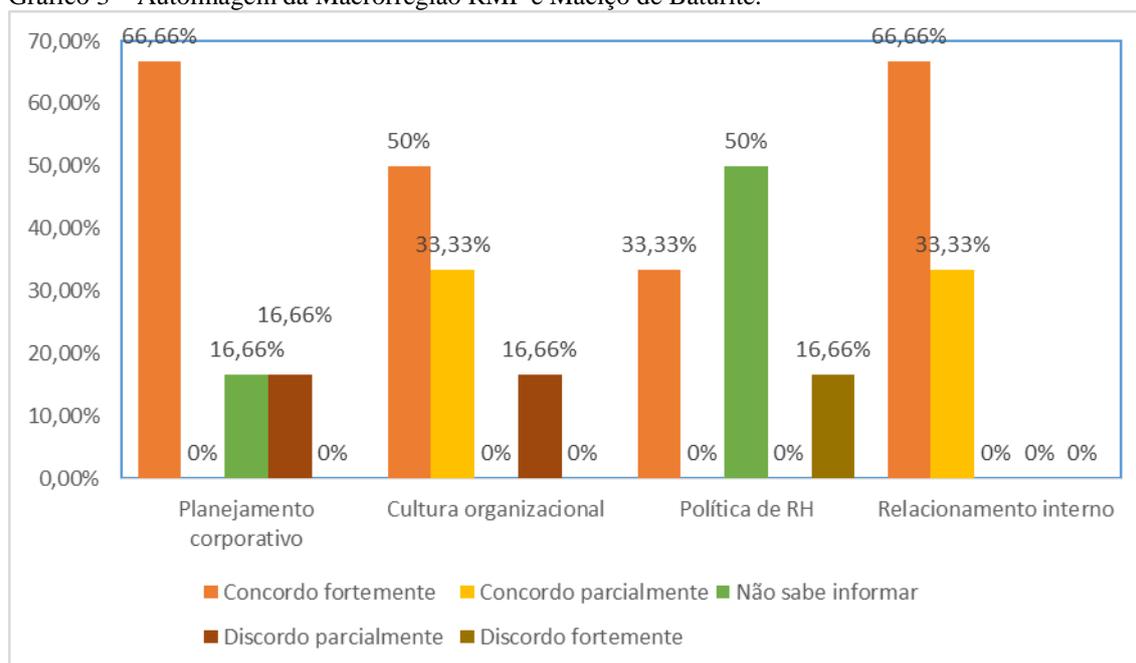
²⁹ Fonte: <http://www.maranguape.ce.gov.br>

macrorregião congregadora 26 municípios e 14,13% da totalidade de 184³⁰ bibliotecas públicas distribuídas nos municípios.

6.1.1.1 Autoimagem da Macrorregião RMF e Maciço de Baturité

É importante ressaltar que a autoimagem de uma organização é construída a partir da percepção que esta tem de si mesma. Essa percepção determina a identidade da organização e sua cultura organizacional, que por sua vez conduz à percepção de imagem interna da instituição. A autoimagem é, portanto, a identidade, orientação estratégica, cultura corporativa, política de recursos humanos e clima interno. Por orientação estratégica entende-se processos, práticas, princípios e estilos de tomadas de decisão, ou seja, ação ou comportamento para operacionalizar a estratégia e determinar a estrutura organizacional, os processos de medição e de desenvolvimento gerencial (CASTRO; SILVA, 2012).

Gráfico 3 – Autoimagem da Macrorregião RMF e Maciço de Baturité.

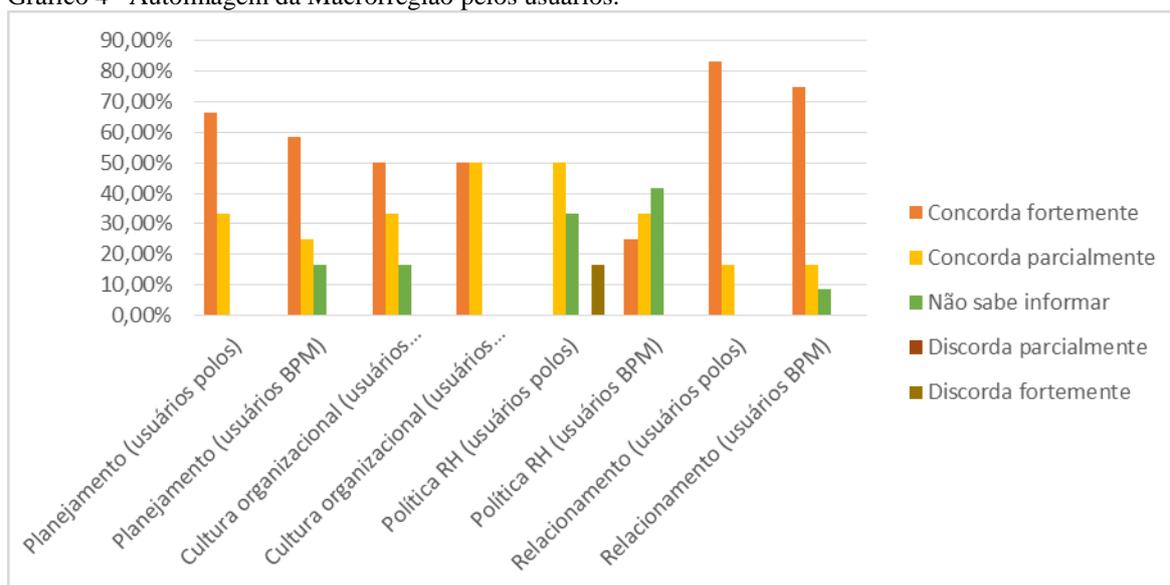


Fonte: Dados da pesquisa.

Usando o modelo de quantificação da imagem organizacional para a variável autoimagem esta se caracteriza como positiva como ilustrado no Gráfico 3 as opções ‘concordo fortemente’ e ‘concordo parcialmente’ obtiveram os maiores percentuais.

³⁰ Apesar de no Estado ter 190 bibliotecas públicas distribuídas nos 184 municípios, usamos o número de referência da quantidade de municípios para realizar a projeção percentual.

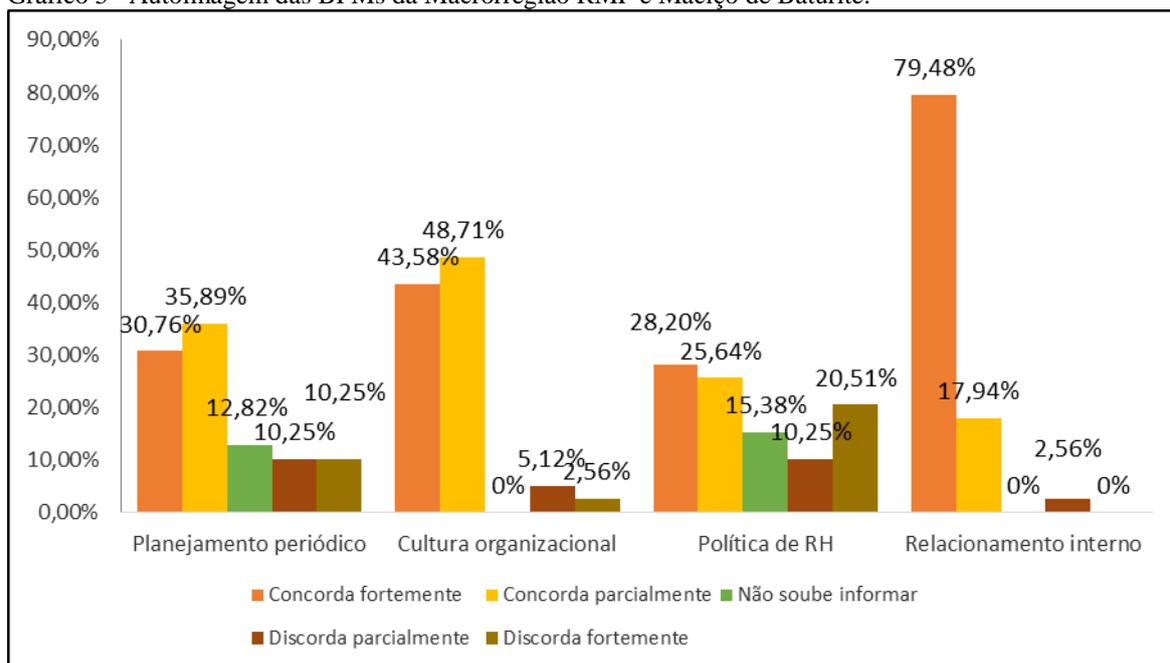
Gráfico 4 –Autoimagem da Macrorregião pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

A autoimagem pela percepção dos usuários da polo da macrorregião e dos usuários das bibliotecas municipais também apontou aspectos positivos e o destaque ficou com o item ‘relacionamento interno’. O item que tem aspectos mais negativos é a política de recursos humanos, pois reflete questões inerentes aos governos municipais, que praticamente não dão nenhuma gerência aos coordenadores de bibliotecas para contratação de pessoal, entretanto, há algumas contratações por concursos públicos. Apesar de algumas diferenças percentuais não há grandes discrepâncias para esta variável, permanecendo com sua avaliação positiva.

Gráfico 5 –Autoimagem das BPMs da Macrorregião RMF e Maciço de Baturité.



Fonte: Dados da pesquisa.

O instrumento solicitava uma especificação quanto às atividades planejadas e o construto que houve maior incidência foi ‘leitura’, o que corrobora à associação de biblioteca de um modo geral com a atividade de leitura. Além dos construtos que foram categorizados em leitura, categorizou-se ainda outros construtos como atividades culturais, de educação e as atividades de rotina de programação da biblioteca, em se tratando de programação de biblioteca que são a atenção dada às datas comemorativas e às visitas guiadas.

Quadro 5 – Categorizações da Macrorregião RMF e Maciço de Baturité.

Leitura	Atividades culturais	Rotina de programação	Educação
Conto e reconto	Chá literário	Datas comemorativas	Cursos
Hora do conto	Teatro		Oficinas
Projetos para o setor infantil	Concurso de poesias	Visitas guiadas	
	Feira de livros		
Contaçon de histórias	Cinema	Rotinas administrativas	
	Exposição de autores	Planejamento mensal	
	Autor do mês		
	Poesia do mês		

Fonte: Dados da pesquisa.

Pelas categorizações dos construtos, observou-se que as principais atividades planejadas dizem respeito às atividades culturais e de leitura, além de ter sido observado pelos respondentes a atividade de planejar as atividades mensais que é uma atividade de caráter administrativo ou gerencial.

6.1.1.2 Imagem Intencional da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité

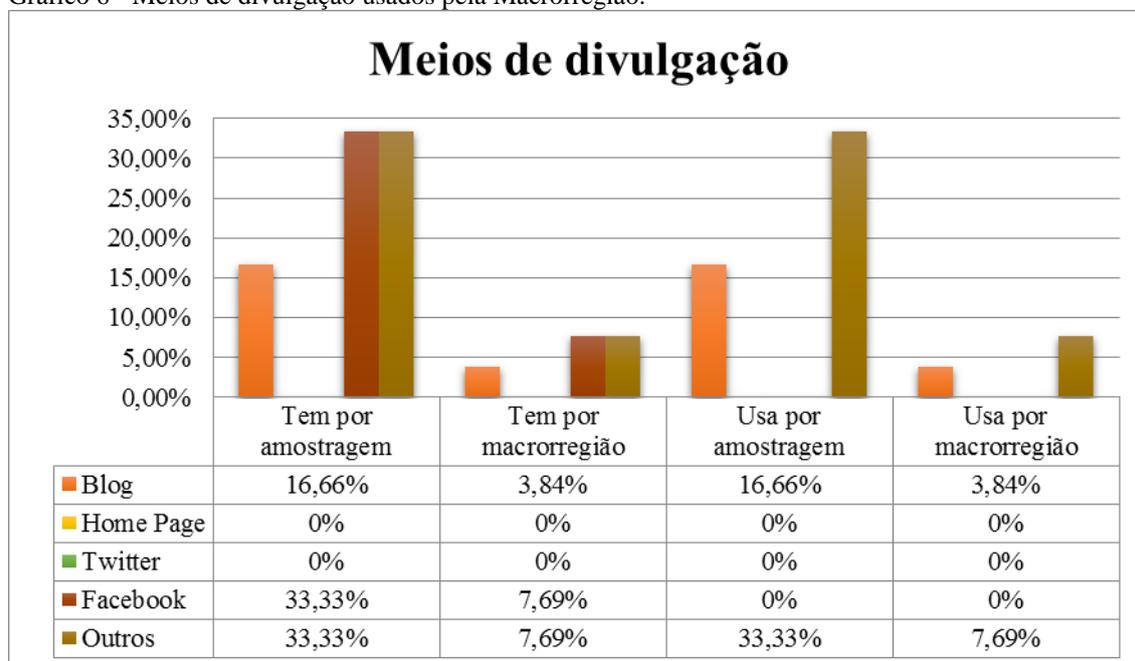
A imagem intencional de uma organização é aquela que é projetada intencionalmente através, principalmente, de sua identidade visual e comunicação e é composta pelos atributos que a instituição pretende induzir na mente da comunidade, a fim de lograr uma imagem positiva (VILLAFANE, 2011).

Para a projeção de sua imagem, uma organização pode usar inúmeros meios de veiculação de informação e comunicação, que possa dar visibilidade ao que se pode chamar de ‘marca’. Cuidar dessa marca é algo constante e ininterrupto e em tempos de grande aceitação e facilidade de uso das redes sociais, estas se convertem em um meio de comunicação de massa e favorável para a projeção de imagem.

Neste sentido, questionou-se sobre o uso desses meios para a divulgação da biblioteca e conseqüentemente de seus serviços. De um simples aviso sobre novas aquisições, por exemplo, a convites para eventos e atividades na biblioteca pública. O Gráfico 6 revela

resultados de propriedade e uso pela Macrorregião RMF e Maciço de Baturité, como também uma visão a partir da amostragem para o total de bibliotecas em todo o Estado.

Gráfico 6 - Meios de divulgação usados pela Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

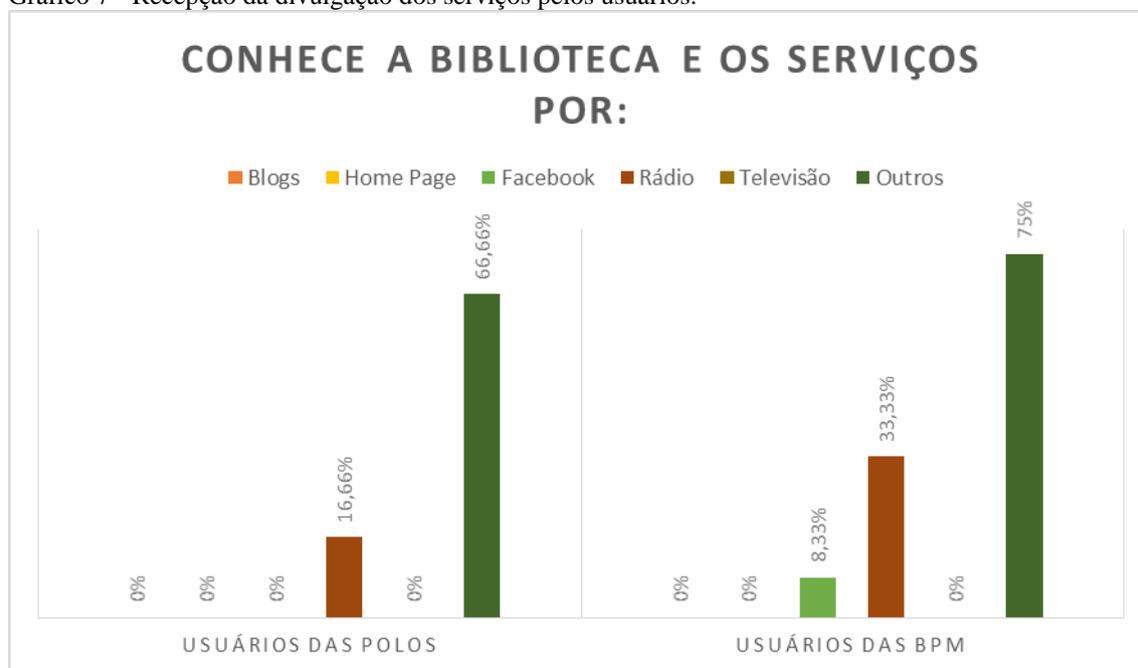
O que nota-se claramente é a predominância da rede social *facebook* e da opção que foi classificada como ‘outros’, entretanto, o que mais chama a atenção é que as bibliotecas questionadas afirmam, no caso do *facebook*, que tem o perfil, mas que não fazem uso desse perfil. O uso indicado na coluna da direita é nenhum. É importante ressaltar que hoje, com os avanços tecnológicos e o novo perfil de sociedade na era da informação, o uso das redes sociais é um investimento de baixo custo, de alto alcance e de resposta rápida, que não está sendo bem aproveitado pelas bibliotecas dessa macrorregião.

Outro fator que chama a atenção é o uso inexistente de uma *home page* para divulgação da biblioteca. O município de Maranguape tem um sítio na internet (<http://www.maranguape.ce.gov.br/>) e a biblioteca polo da macrorregião, a Biblioteca Pública Municipal de Maranguape não tem sequer um *link*, apenas algumas notícias pontuais, por ocasião de festejos ou eventos. Como ilustrado no mapa (Figura 26 e 27), trata-se de uma macrorregião grande, que congrega 26 municípios, alguns de porte médio e grande, como a própria capital, Fortaleza.

O uso de *blogs* para fazer divulgação é pequeno, porém é constante e equilibrado. O uso do *twitter* também, a exemplo dos *sites*, não apresentou nenhum índice. Os respondentes marcaram ainda como outros o uso de *e-mails* e o famoso ‘boca-a-boca’ ou pessoalmente.

Essa imagem pela sua intencionalidade tem um maior peso e obteve aqui um resultado negativo na avaliação de imagem organizacional.

Gráfico 7 - Recepção da divulgação dos serviços pelos usuários.



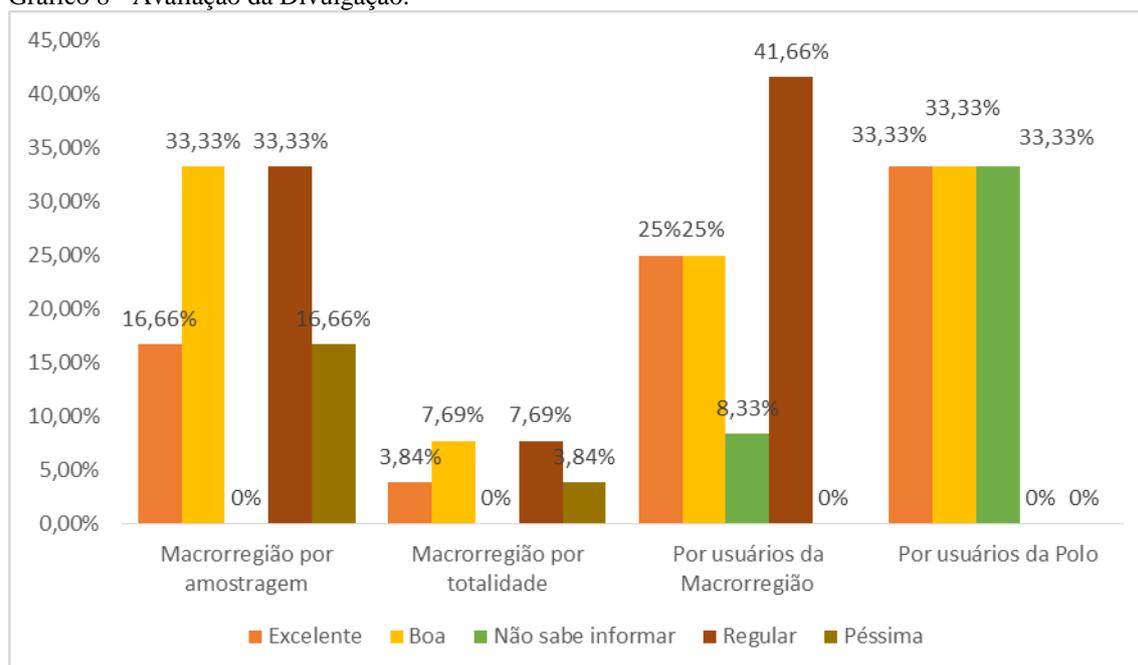
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao questionar os usuários sobre as informações da biblioteca, a predominância é do rádio como principal meio de comunicação. A biblioteca municipal da cidade de Guaiúba que funciona dentro de um Centro Cultural tem em seu espaço uma emissora de rádio comunitária, o que facilita a divulgação de informações e notícias sobre a biblioteca.

Destaca-se que os números de referência para os percentuais são dezoito (18) usuários, sendo doze (12) nas bibliotecas municipais e seis (6) na biblioteca polo. Outro ponto a ter alto índice foi a opção 'outros' que os usuários da biblioteca polo apontaram em 50% os que ficam sabendo das ações e serviços da biblioteca na própria comunidade e 16,66% quando se dirigem à biblioteca. Os usuários das bibliotecas públicas municipais (BPM) apontaram em 50% os que ficam sabendo das atividades da biblioteca pessoalmente quando vão à biblioteca e em 25% na comunidade em que vivem. 16,66% dos usuários afirmaram que não tomam conhecimento das ações e serviços da biblioteca por nenhum meio de comunicação.

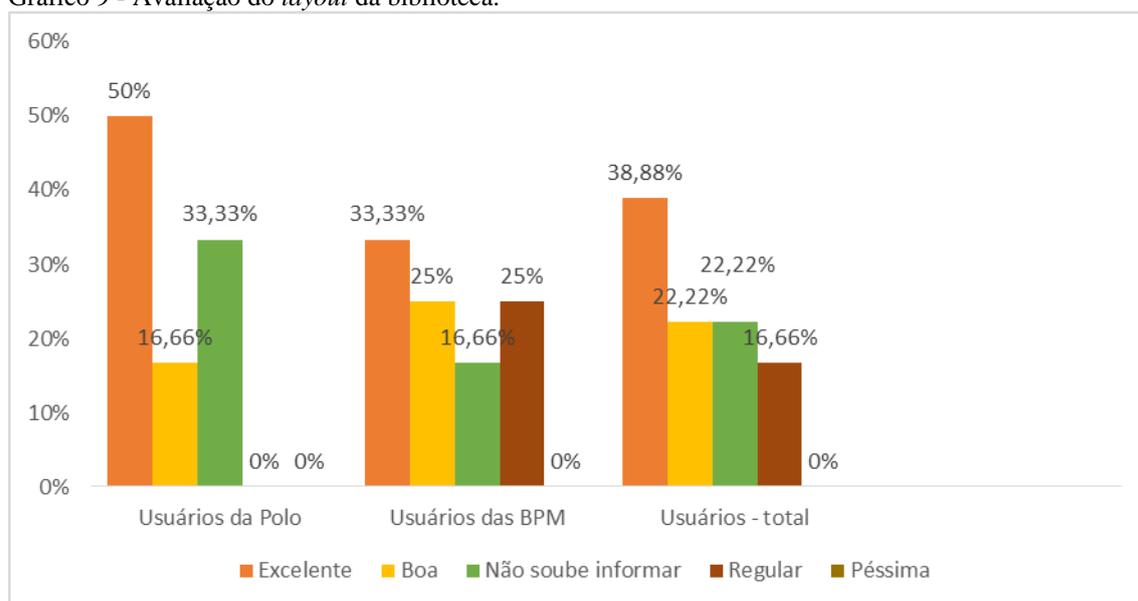
É importante destacar que os índices apontados pelos usuários das polos (66,66%) e das BPMs (75%) é uma iniciativa da própria clientela. Tomam conhecimento da sua biblioteca e de seus serviços quando visitam essa biblioteca ou pelos amigos, vizinhos e parentes, ou seja, o interesse parte da própria comunidade.

Gráfico 8 - Avaliação da Divulgação.



Fonte: Dados da pesquisa.

A avaliação da divulgação tanto pelas coordenações das BPMs e polo como pelos usuários obteve maior índice no conceito regular, entretanto, o conceito de atribuição péssima teve um baixo índice. Comparando os conceitos atribuídos pelas coordenações das bibliotecas e pelos usuários, notou-se que a clientela foi mais generosa com atribuições mais positivas que negativas. O *layout* da biblioteca também foi avaliado pelos usuários cujo resultado é ilustrado no Gráfico 9 abaixo:

Gráfico 9 - Avaliação do *layout* da biblioteca.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os usuários atribuíram ainda conceitos positivos e negativos para suas bibliotecas de um modo geral como ilustrado no Gráfico 10. Apesar do resultado do item divulgação (ilustrado no Gráfico 8) para a imagem intencional se apresentar negativo, os usuários atribuem conceito positivo para a biblioteca pública. Acredita-se que isto se dá pela historicidade da biblioteca pública e seu valor simbólico e cultural para a sociedade. Esse tópico, portanto, reflete diretamente a percepção da biblioteca na comunidade e a aceitação de seus serviços.

Gráfico 10 – Avaliação da biblioteca pública pelos usuários.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Usando a técnica de categorização para análise qualitativa de opinião, destacou-se construtos nas duas categorias: negativa e positiva, das falas dos usuários sobre a biblioteca. Dentro das categorizações positiva e negativa a maior ocorrência conforme o quadro foi para:

Quadro 6 - Categorização da imagem da biblioteca pública pelos usuários.

POSITIVA	Atende a comunidade	Muito boa	Apresenta diversidade e cultura
	Facilita o conhecimento	Ideal para os estudos	Importante para a educação
	Acessível		
NEGATIVA	Precisa melhorar	Abrir mais salas para melhorar	Acervo pequeno
	Funcionários mal informados	Precisa melhorar a estrutura	Precisa de reforma
	O usuário não se sente acolhido	Necessita de salas individuais	Melhorar a comodidade

Fonte: Dados da pesquisa.

É importante observar que dentre os construtos considerados positivos encontrou-se fatores de discurso institucionalizado ou até mesmo popularizado como: apresenta diversidade

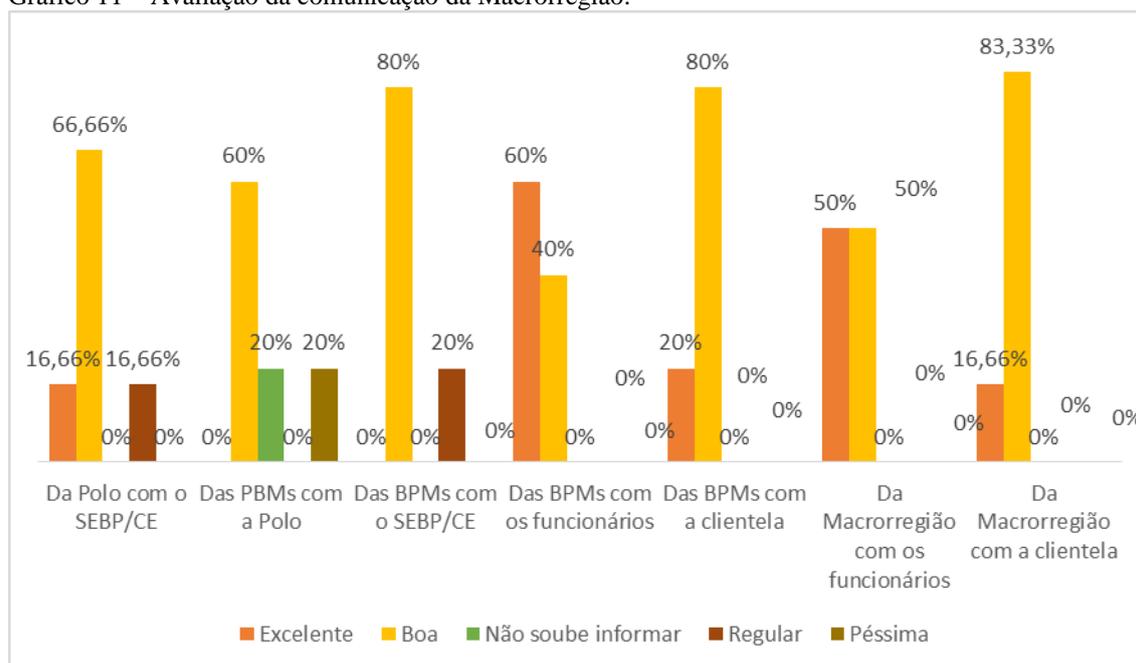
e cultura, facilita o conhecimento e importante para a educação. Essas são falas que, apesar de não termos autoridade para avaliar o que se passa no íntimo das pessoas ou se pretender essa questão com o estudo, não se pode deixar de pontuar, pois são falas que de tanto se escutar a repetição é quase que mecânica e não reflete um pensamento construído sobre o assunto a partir de uma reflexão. Porém, não se pode também deixar de analisar que de qualquer forma os construtos atribuem imagens de cunho positivo à biblioteca pública.

Quanto aos construtos de cunho negativo, a maior incidência deu-se por conta da estrutura física e conforto, melhoria do acervo e qualificação dos profissionais. São os aspectos negativos que apontam o caminho para o direcionamento de políticas e investimentos. Esses pontos auxiliam na construção de um espaço adequado, com pessoas comprometidas e qualificadas para o atendimento. É o olhar da clientela que direciona o que está ruim e o que está caminhando para uma excelência de resultados.

Perguntou-se exclusivamente aos usuários das bibliotecas polos se tinham ciência da Biblioteca Pública de Maranguape como polo da macrorregião RMF e Maciço de Baturité e ainda se reconheciam a importância da biblioteca como polo. Obteve-se para a primeira pergunta uma linearidade de 50% para sim e 50% para não e quanto ao reconhecimento da importância da biblioteca todos foram unânimes em opinar afirmativamente para esta condição da biblioteca.

Para finalizar a variável imagem intencional, avaliou-se a comunicação da biblioteca polo com a coordenação, com os funcionários e com a clientela conforme ilustramos no Gráfico 11.

Gráfico 11 – Avaliação da comunicação da Macrorregião.



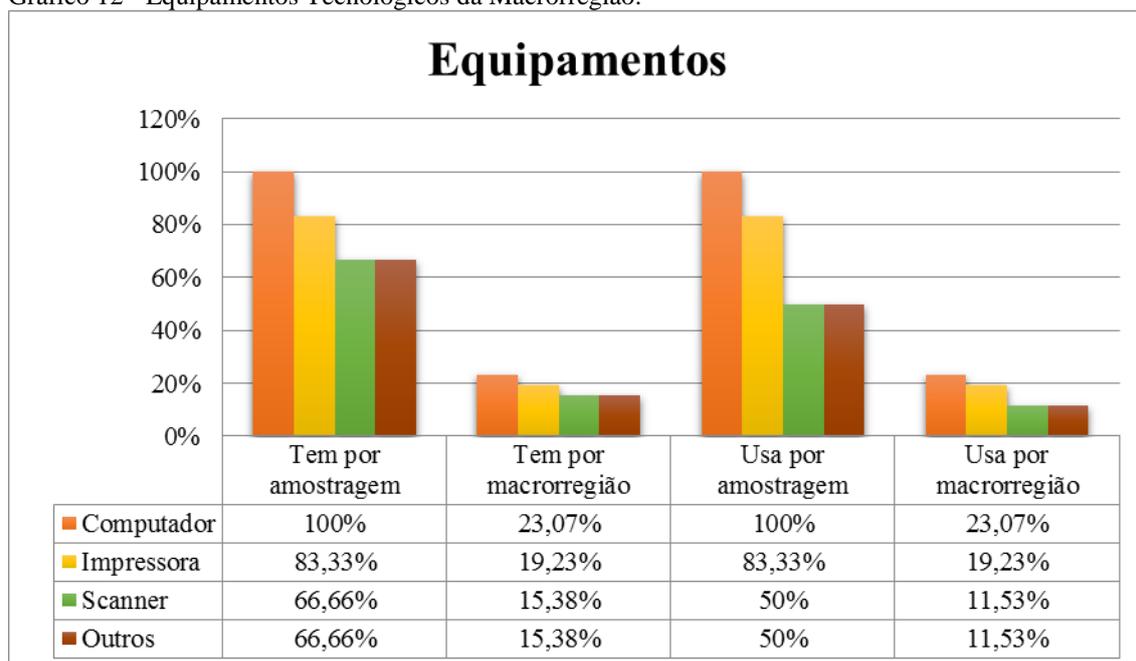
Fonte: Dados da pesquisa.

A comunicação com a comunidade usuária e demais segmentos da sociedade se dá principalmente por telefone e e-mail com 50% e 33,33% respectivamente. Os respondentes apontaram ainda outros meios de comunicação em 66,66% que foi especificado por eles como cartazes, as emissoras de rádio e pessoalmente na biblioteca, no corpo a corpo. Os principais meios de publicidade dos projetos e atividades da biblioteca, aqui diferenciados da divulgação do dia-a-dia que foi abordada anteriormente, foi o rádio com 33,33%, folders, e-mail e blogs com 16,66%, redes sociais (*facebook*) com 33,33%, carro de som volante com 16,66% e 33,33% das bibliotecas investigadas afirmaram não utilizar nenhum veículo de publicidade dos serviços e projetos.

6.1.1.3 Imagem Funcional da Macrorregião da RMF e Maciço de Baturité

A imagem funcional foi avaliada pela capacidade de relacionamento interno e externo e pelo aparato tecnológico e comercial da biblioteca. O instrumento além de questionar sobre a quantidade de equipamentos tecnológicos avaliou também as habilidades dos funcionários com as tecnologias, a situação do acervo e o relacionamento interno e externo da biblioteca.

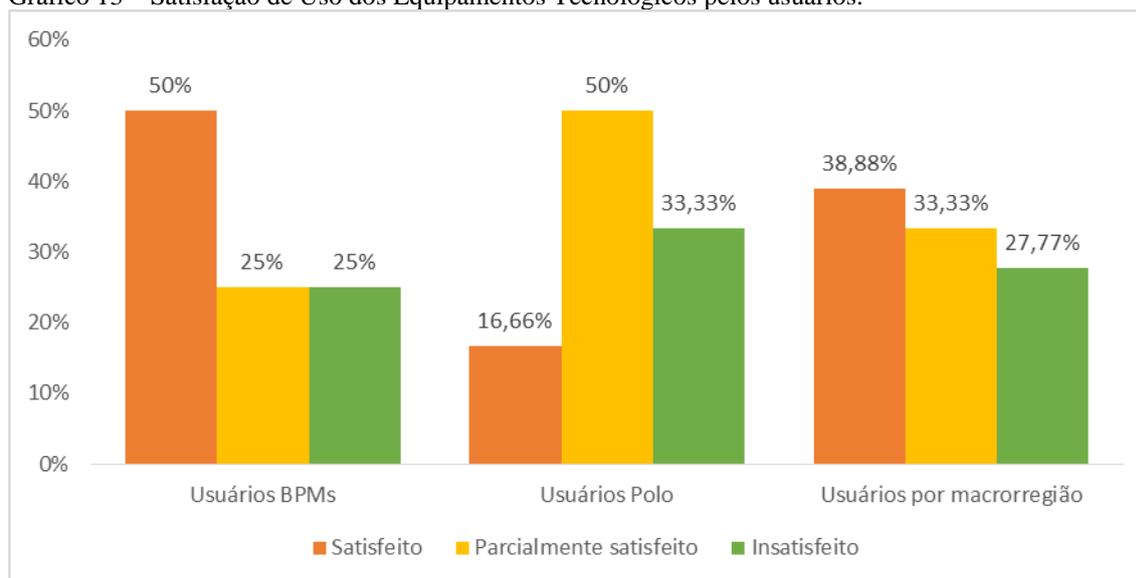
Gráfico 12 - Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os equipamentos apontados na categoria ‘outros’ foram especificados em aparelho de televisão e DVD em 50%, 16,66% apontaram a existência de um Telecentro na biblioteca e o mesmo percentual apontou uma rádio comunitária. Sobre a capacidade tecnológica da biblioteca na pesquisa feita com os usuários da biblioteca polo e das BPMs avaliaram o grau de satisfação, conforme ilustrado no Gráfico 13.

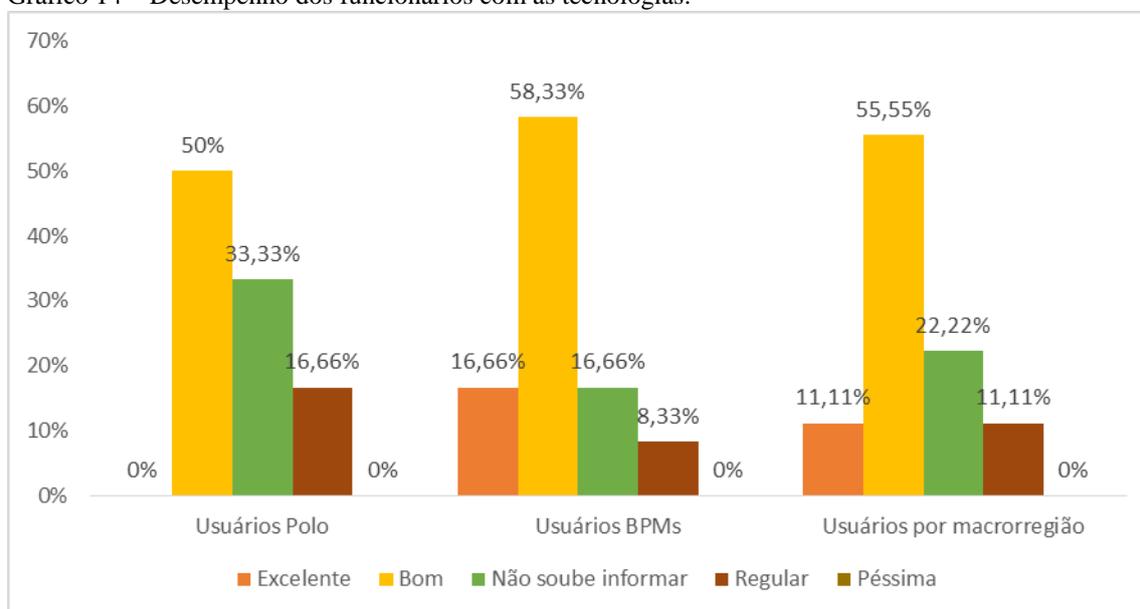
Gráfico 13 – Satisfação de Uso dos Equipamentos Tecnológicos pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

O desempenho dos funcionários com as tecnologias, requisito essencial para uma boa atuação da biblioteca pública na sociedade da informação, também foi avaliado pelos usuários, o principal receptor desse quesito, conforme observado no Gráfico 14.

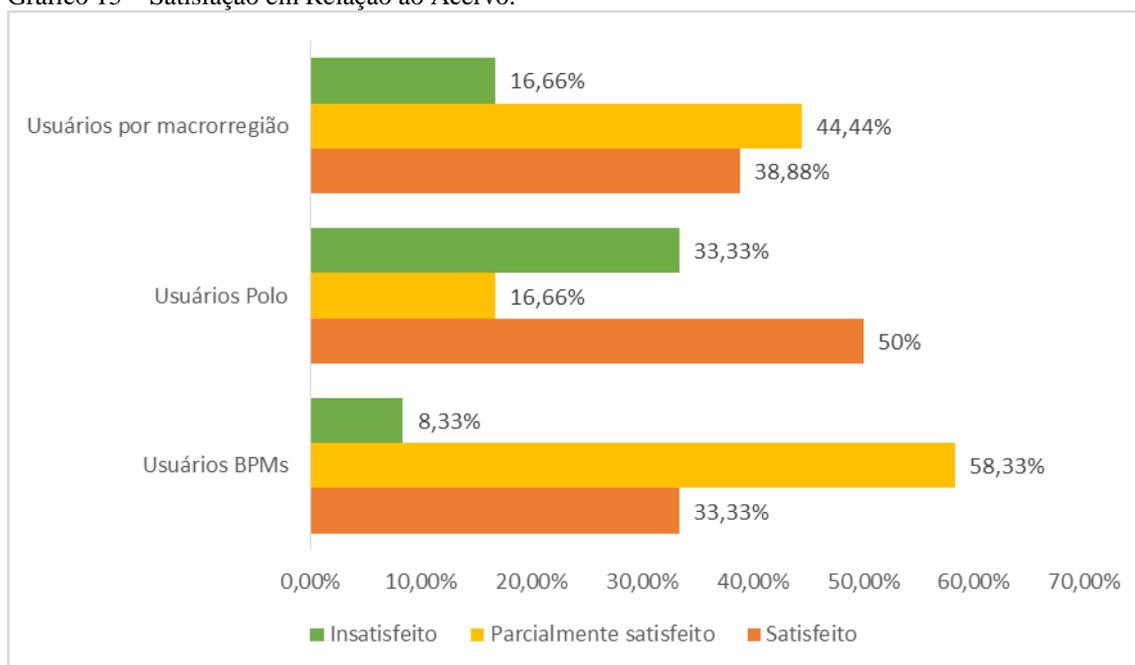
Gráfico 14 – Desempenho dos funcionários com as tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa.

Há uma visível predominância para o conceito ‘bom’ no que diz respeito ao desempenho dos funcionários no uso das tecnologias. O resultado das respostas das bibliotecas por macrorregião (polo e bibliotecas públicas municipais) foi de 66,66% para um bom desempenho e 16,66% não souberam informar e creditaram o conceito regular em ambas. A situação do acervo que reflete a participação da tecnologia na atividade de cadastramento e circulação dos documentos é visualizada no Gráfico 15.

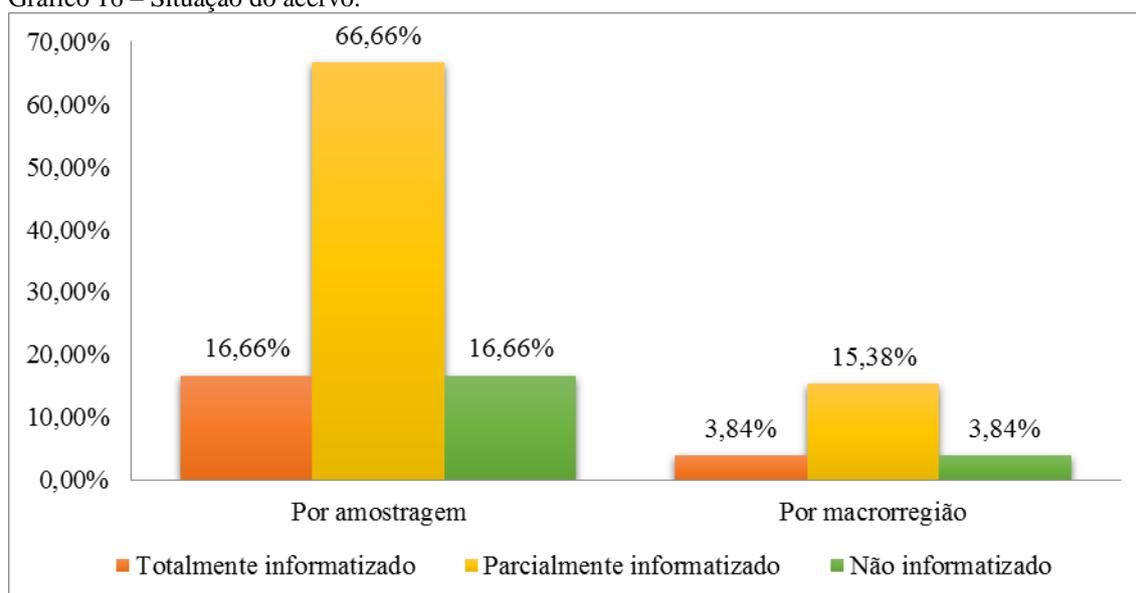
Gráfico 15 – Satisfação em Relação ao Acervo.



Dados da pesquisa.

A opção ‘satisfeito’ e ‘parcialmente satisfeito’ sobrepõe a outra opção ‘insatisfeito’, isto reflete o investimento do governo federal, estadual e da FBN/RJ em editais, projetos e programas visando a melhoria do acervo das bibliotecas públicas municipais brasileiras. Outra avaliação positiva foi em relação aos serviços da biblioteca de um modo geral. Os resultados por parte dos usuários da polo e das BPMs apontaram que pouco menos da metade dos usuários pesquisados estão satisfeitos com os serviços, especificamente os usuários da polo marcaram 33,33% para os conceitos: excelente e bom e também 33,33% dos usuários não souberam informar este item. Já 33,33% dos usuários das BPMs classificaram os serviços como excelentes, 50% como bom e 8,33% como regular, esse mesmo percentual foi indicado a opção ‘não sabe informar’.

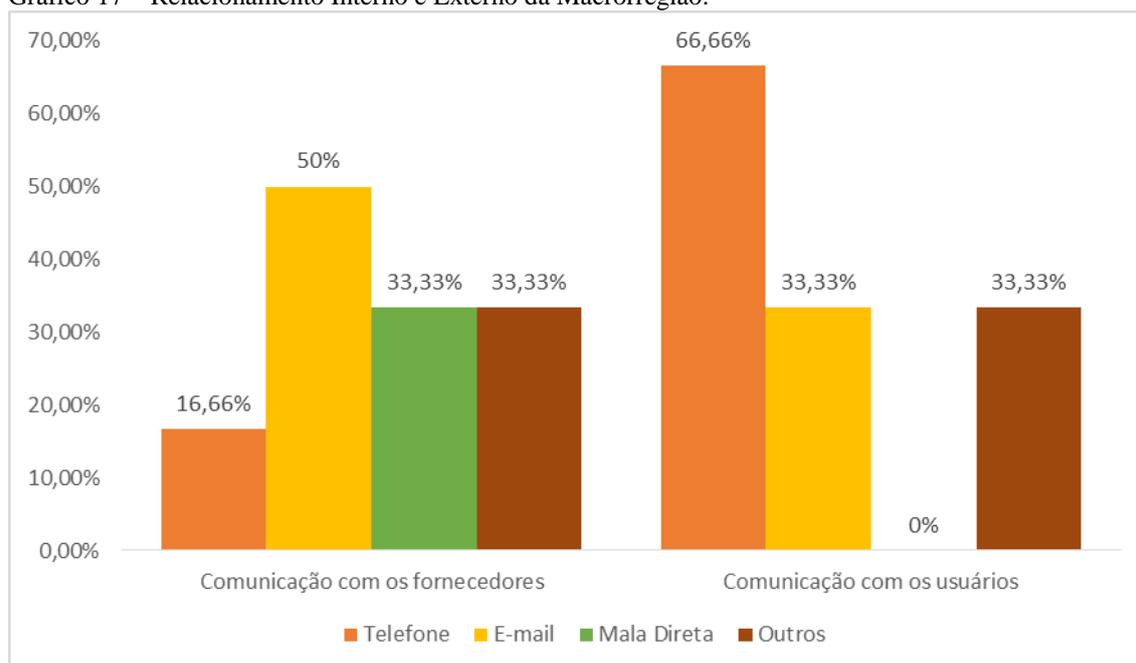
Gráfico 16 – Situação do acervo.



Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria das bibliotecas da macrorregião encontra-se em fase de informatização com o *software* Biblivre (apontado em 50%) pelos respondentes. Essa questão da informatização parcial se deve aos editais de modernização e revitalização das bibliotecas públicas da Secult/CE e FBN/RJ. Das bibliotecas pesquisadas 66,66% usam um *software* livre, além do já citado Biblivre, 16,66% usam o Minibiblio e 16,66% usam um *software* proprietário ou nenhum. O *software* proprietário citado foi o Ubuntu.

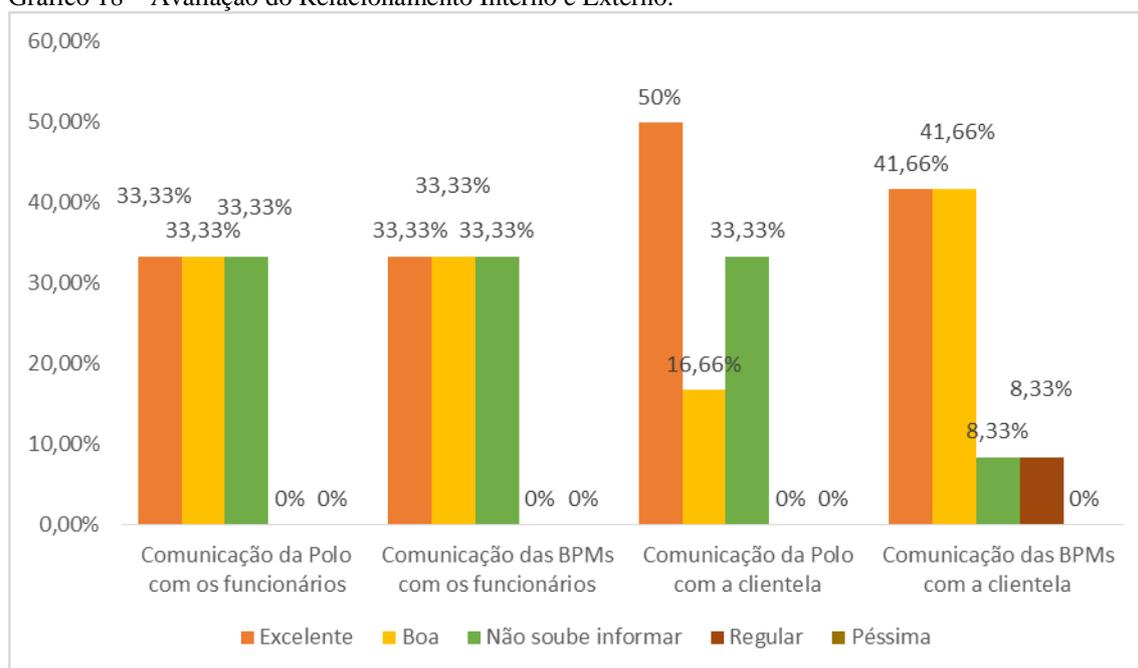
Gráfico 17 – Relacionamento Interno e Externo da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

A principal forma de comunicação externa e interna é através de *e-mails* e telefone. Alguns respondentes indicaram o uso de mala direta apenas para comunicar-se com os fornecedores e 33,33% afirmaram que este é um procedimento feito exclusivamente pelas prefeituras e secretarias de governo. Para o relacionamento com os usuários, 33,33% afirmaram que acontece pessoalmente. A comunicação interna e externa com fornecedores, clientela, outras bibliotecas, instituições parceiras etc também foi avaliada pelos usuários e ilustrada no Gráfico 18.

Gráfico 18 – Avaliação do Relacionamento Interno e Externo.

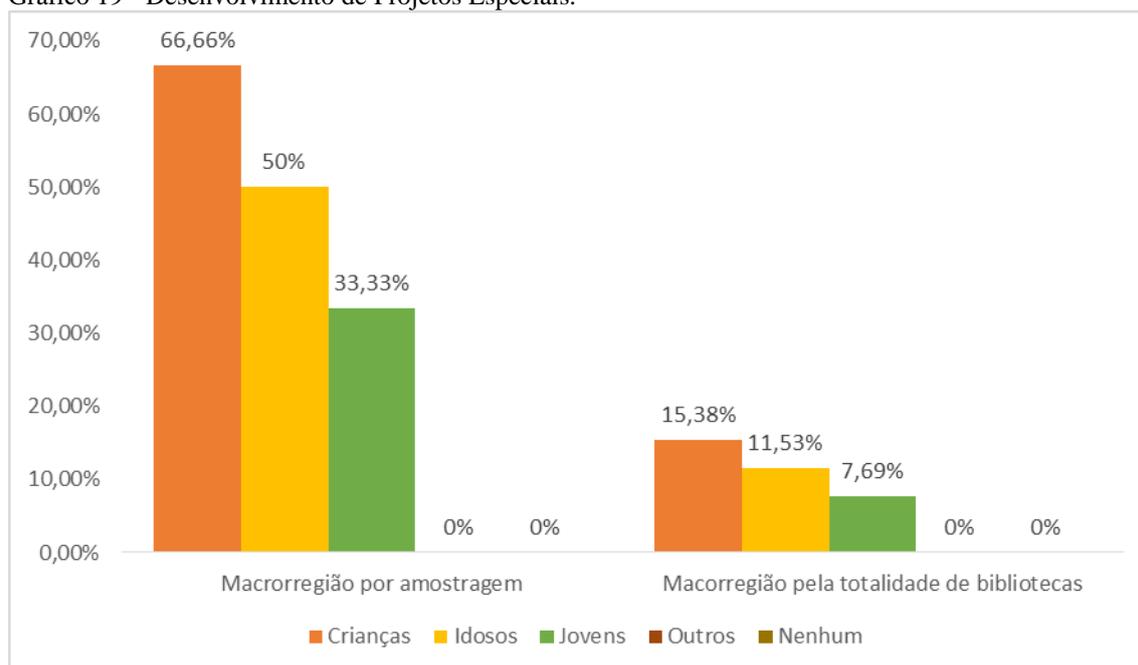


Fonte: Dados da pesquisa.

Este item foi bem avaliado, pois não apresentou grandes percentuais negativos. Entretanto, o maior índice de aprovação foi de 50%, o que por si não consegue estabelecer um resultado realmente positivo, apenas na média.

O último item dessa variável para esta macrorregião foi o desenvolvimento de projetos direcionados para públicos especiais para se identificar o público que mais se beneficia das atividades da biblioteca.

Gráfico 19 - Desenvolvimento de Projetos Especiais.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados revelaram um maior direcionamento de esforços para o atendimento ao público infantil, o que vai ao encontro da orientação estratégica especificada na autoimagem que trazia os construtos categorizados em leitura com grande incidência.

Por fim os usuários responderam se tinham conhecimento de algum projeto da biblioteca em questão e foram unânimes tanto no que diz respeito a Polo como aos das BPMs: desconhecem qualquer projeto da biblioteca. Os usuários foram incentivados a deixar algum comentário livre e a categorização dessas falas traz uma conotação negativa com reivindicações por melhoria do espaço e do acervo. Os construtos com maior incidência foram: melhorar; melhoria; melhoramento, todos referindo-se ao acervo e estrutura física.

6.1.2 Macrorregiões Cariri e Centro Sul

A macrorregião do Cariri tem 28 municípios e a amostragem da pesquisa foi de seis municípios e mais a Biblioteca Polo no município de Juazeiro do Norte, em um total de sete bibliotecas pesquisadas o que corresponde a 25% das bibliotecas da macrorregião e 15,21% do total de bibliotecas para a macrorregião (Figura 28). A cidade de Juazeiro do Norte, fica a 533Km da capital Fortaleza e foi criada a partir da Lei 1.028, de 1911, com área territorial de 248.558Km² (IPECE, 2012) e população de 255.648 habitantes (IBGE, 2010). A biblioteca pública municipal foi idealizada e posteriormente criada pelo Capitão Humberto Bezerra, então prefeito municipal no ano de 1965, entretanto, sua implementação se deu apenas no ano

(Cariri) com 57,14% e ‘concordo fortemente’ (Centro Sul) com 50%. Ao especificarem as atividades que são planejadas, o construto que obteve a maior incidência foi a palavra ‘leitura’, reforçando mais uma vez a estreita relação entre a biblioteca e as atividades de leitura.

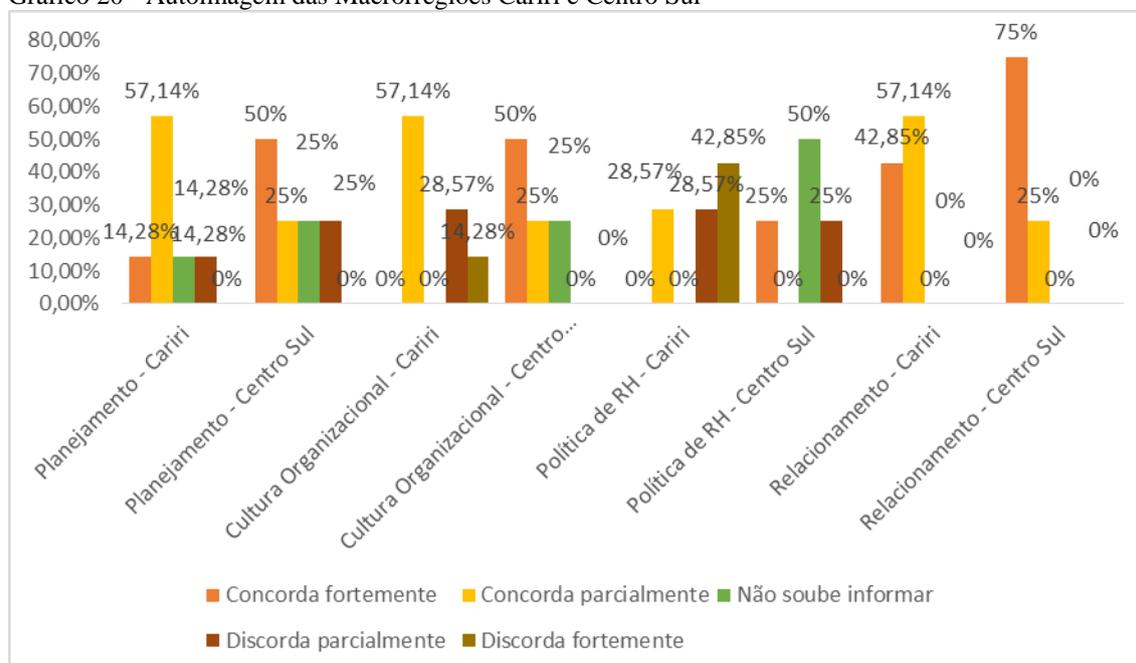
Quadro 7 - Categorização das atividades (Cariri/Centro Sul).

Leitura	Atividades culturais	Educação	Rotinas de programação
Leitura	Chá literário	Construindo histórias	Visitas das escolas
Roda de leitura	Cinema		
Contaçon de histórias	Vídeo		
Conto e reconto	Sarau de cordel	Rotinas administrativas	
	Alpendre literário	Plano de ação de projetos	
	Concurso de poesias		

Fonte: Dados da pesquisa.

As categorizações revelaram a inclinação da biblioteca para as atividades culturais e de leitura, evidenciando que uma biblioteca pode e deve funcionar como espaço cultural para a sua comunidade e se constituir como território local para a formação, construção e divulgação do conhecimento.

Gráfico 20 - Autoimagem das Macrorregiões Cariri e Centro Sul



Fonte: Dados da pesquisa.

O entendimento da cultura organizacional repete os resultados anteriores na mesma ordem, evidenciando certa divisão da percepção. A cultura organizacional fornece subsídios

para o estabelecimento da identidade da organização, é, portanto, um ponto importantíssimo para a autoimagem da instituição.

A política de recursos humanos alcançou índices negativos na macrorregião Cariri com 42,85% para ‘discordo fortemente’ e a macrorregião Centro Sul não soube informar. Dos quatro pontos necessários para a autoimagem organizacional, o que obteve o melhor índice foi o item sobre o relacionamento interno da organização que não pontuou nenhum índice negativo.

Os usuários também registraram suas percepções sobre a autoimagem das bibliotecas da macrorregião. Quanto ao planejamento periódico corporativo os usuários da macrorregião Centro Sul apontaram o maior índice em ‘concordo parcialmente’, entretanto, somando as opções não soube informar e ‘discordo parcialmente’ e ‘fortemente’ atingem 68,75% (25%, 25% e 18,75% respectivamente), o que resulta em um índice negativo para este tópico. Para este mesmo item a macrorregião Cariri apontou 54,54% para ‘concordo parcialmente’ e 36,36% para ‘discordo parcialmente’ e 9,09% ‘não soube informar’, o resultado do tópico resulta em relativamente positivo para a percepção da adoção de planejamento da biblioteca pelos usuários.

Com relação a cultura organizacional, os usuários apontaram 6,25% para ‘concordo fortemente’ e 43,75% para ‘concordo parcialmente’ e as opções de discordância empataram em 12,5% sendo que 25% não soube informar. Para este item a macrorregião apresentou um empate, se for contabilizado ao percentual de quem não soube informar, entretanto, se levarmos em conta apenas os índices de concordância e discordância, o item obtém uma avaliação positiva. Na macrorregião Cariri a avaliação é positiva, pois as opções ‘concordo fortemente’ e ‘concordo parcialmente’ obtiveram 9,09% e 63,63% respectivamente, contra 27,27% que marcaram a opção ‘discordo parcialmente’.

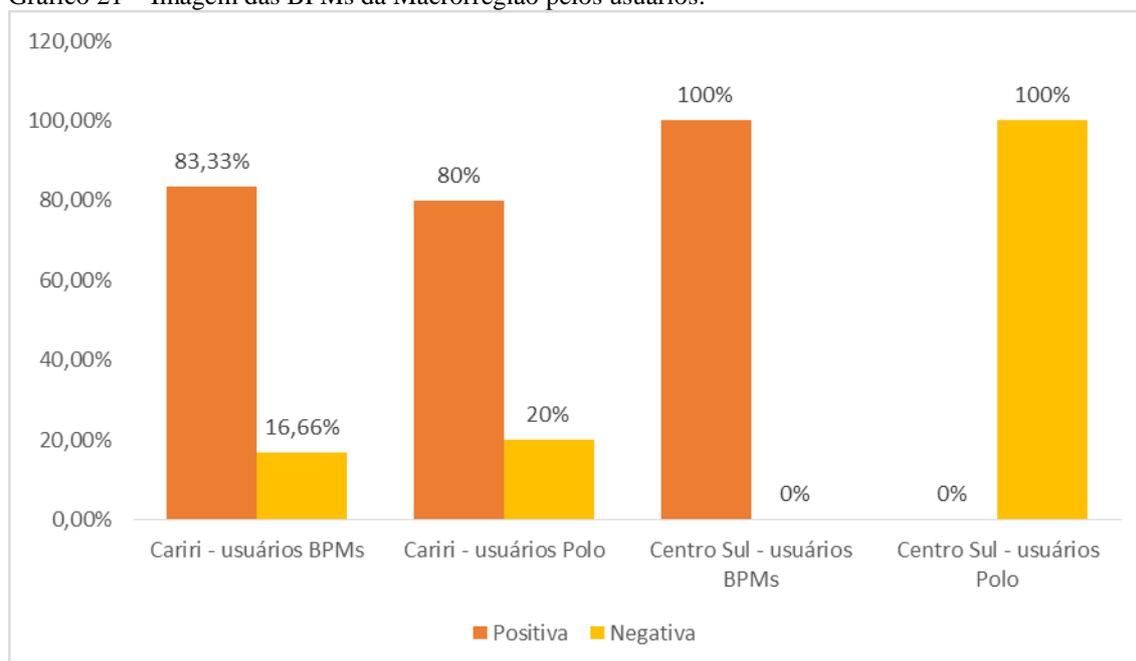
A adoção de política de recursos humanos pela biblioteca das duas macrorregiões perceptíveis pelos usuários alcançou os piores índices no Cariri com um somatório das opções de discordância de 45,45% contra 36,36% de concordância e 18,18% que não souberam opinar por desconhecerem. Já no Centro Sul o índice maior foi para a concordância parcial com 50% e um somatório de 31,25% para as opções de discordância e 18,75% que não sabiam informar.

O último item da avaliação da autoimagem da biblioteca diz respeito ao relacionamento perceptível das pessoas que compõem a organização. Neste tópico o destaque foi para a opção de desconhecimento da informação com 31,25% para os usuários da macrorregião Centro Sul, que perceberam um bom relacionamento em 56,25% e não

concordaram com o bom relacionamento entre as pessoas na biblioteca em 12,5% somando as duas opções de discordância. No Cariri o resultado é totalmente positivo com 72,72% para as opções de concordância à percepção de um bom relacionamento e apenas 9,09% para ‘discordo parcialmente’ e ainda 18,18% que não souberam informar.

Destaca-se que a imagem é construída como uma mensagem na mente dos receptores que a percebem como positiva ou negativa, assim ouvimos os usuários sobre a imagem da biblioteca pública conforme ilustra o Gráfico 21.

Gráfico 21 – Imagem das BPMs da Macrorregião pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

É importante frisar a total discrepância entre os usuários da macrorregião Centro Sul que ao referirem-se a biblioteca como polo são 100% contrários a uma imagem positiva, e quando o olhar volta-se para as bibliotecas municipais da macrorregião aconteceu exatamente o contrário. Um resultado assim, no caso de uma auditoria de imagem, precisaria de um critério de desempate, ou seja, deveria ser colhida uma nova amostragem, para a realização de uma complementação da pesquisa para chegar a um resultado mais próximo da precisão. Os usuários da macrorregião Cariri mantém uma compatibilidade na faixa dos 80% para uma imagem positiva.

Os usuários das bibliotecas polos responderam à questões sobre a ciência da condição de polo da sua biblioteca e do reconhecimento da sua importância para a comunidade. Os resultados são compatíveis com o item anterior sobre a imagem. Na macrorregião Cariri o

conhecimento da condição de biblioteca polo da cidade de Juazeiro do Norte recebeu 40% afirmativas e 60% negativas, entretanto, o reconhecimento da sua importância para a região obteve 100% de afirmativa. O mesmo não aconteceu com a macrorregião Centro Sul, que apenas 12,5% pessoas afirmaram ter conhecimento da condição de polo da biblioteca da cidade de Iguatu e 87,5% negaram ter ciência do fato. A insatisfação dos usuários fica refletida ainda na segunda pergunta do tópico sobre o reconhecimento da importância dessa biblioteca para a comunidade e região, pois enquanto o Cariri teve 100% para a opção ‘sim’, o Centro Sul teve 75% para ‘sim’ e 25% para ‘não’. Apesar de não representar uma grande diferença serve de alerta para possíveis melhorias que refletirão na imagem da biblioteca como organização.

Ainda refletindo sobre a percepção da imagem por parte dos usuários, foi solicitado que caso desejasse, deixasse algum comentário sobre a resposta. Essas falas foram categorizadas em positivas e negativas, conforme o quadro abaixo:

Quadro 8 - Categorização da Imagem pelos usuários (Cariri/Centro Sul).

POSITIVA	Espaço livre	Ambiente agradável	Tesouro
	Cultura	Suporte para os estudantes	Fonte de conhecimento
	Indispensável	Importante para a cultura	Espaço ideal para estudos
	Bom acervo	Desenvolvimento cultural	Conhecimento
NEGATIVA	Precária	Sucateada	Precisa atualizar o acervo
	Falta investimento	Abandonada	Melhorar a infraestrutura
	Ultrapassada	Deficiente	Precisa de climatização
	Inativa	Falta divulgação dos serviços	Faltam computadores
	Acervo desatualizado	Acervo obsoleto	Faltam pessoal qualificado
	Sem água	Sem ventilação	Faltam projetos de leitura
	Acervo ruim	Melhorar as condições físicas	Funcionários despreparados
	Precisa melhorar	Precisa de concurso público para bibliotecário	Falta investimento por parte das autoridades

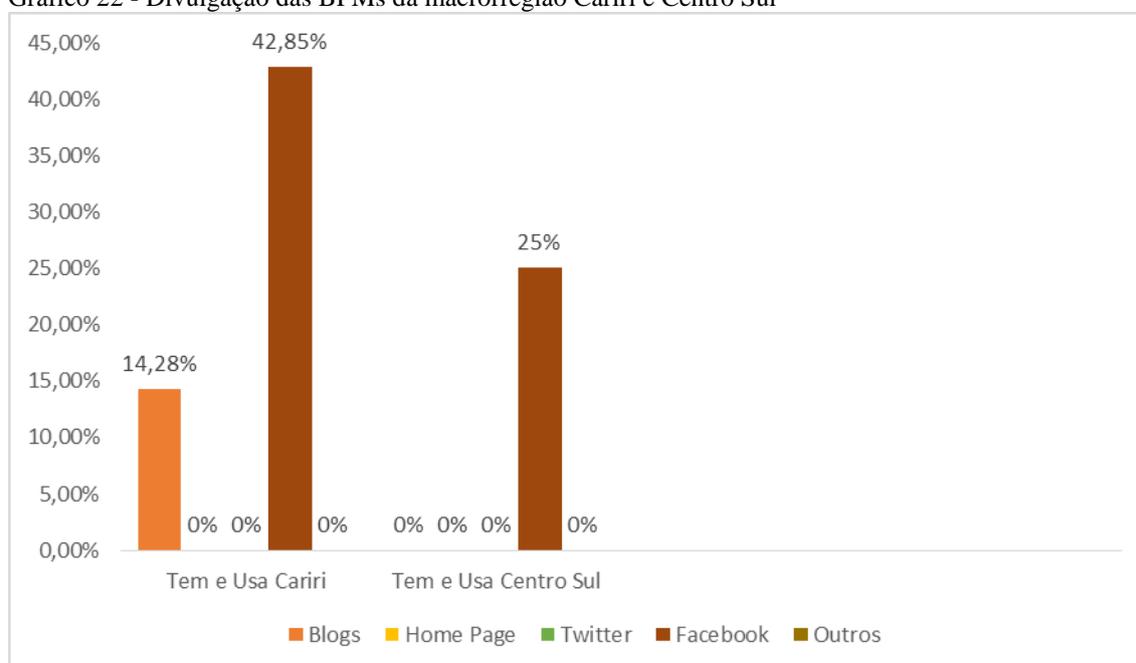
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar e refletir sobre as categorias dos conteúdos das falas dos usuários, nota-se a maior incidência em construtos considerados negativos e além das reivindicações de praxe como melhoria do acervo e da infraestrutura e no caso da maioria das cidades cearenses que apresentam um clima em torno dos 30°, a climatização do ambiente é necessária, tanto quanto oferecer água potável à clientela. Têm-se unidades de discursos bastante significativas como: sucateada, abandonada, precária, ultrapassada, deficiente, que constroem uma imagem negativa e que dificilmente essa imagem será revertida sem um bom investimento não apenas na estrutura ou acervo, mas no material humano, na capacitação e na conscientização da sua importância perante a sociedade.

6.1.2.2 Imagem Intencional da Macrorregião Cariri e Centro Sul

Vale ressaltar a importância dessa variável para a projeção da imagem na sociedade, entretanto, esta tem que se apresentar em completo acordo com a anterior, pois é muito pior não atender uma expectativa do que não ter a instituição como marca reconhecida. Explicando melhor, se ao se divulgar uma instituição recebe aceitação, porém ao se conferir os serviços, encontra uma organização sem uma identidade e cultura organização definidas, dificilmente essa imagem será revertida na mente dos receptores sem um grande investimento e uma auditoria de imagem.

Gráfico 22 - Divulgação das BPMs da macrorregião Cariri e Centro Sul



Fonte: Dados da pesquisa.

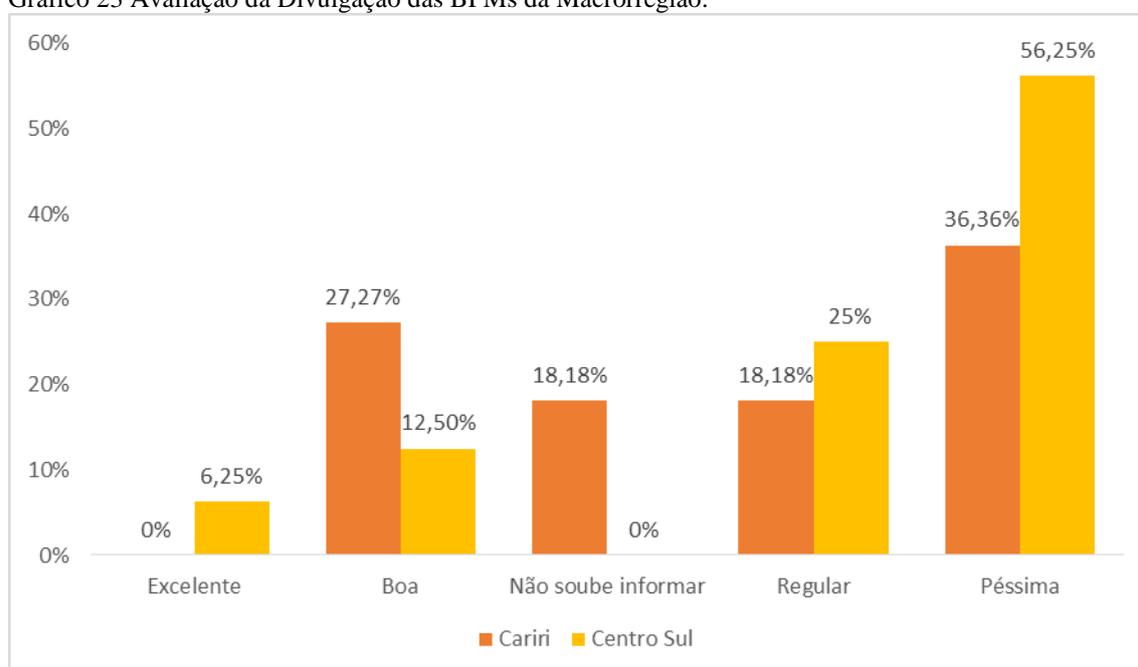
As bibliotecas públicas das macrorregiões observadas ainda não descobriram o poder das mídias sociais, limitam-se ainda a um uso inferior a 50% do *facebook* deixando de lado oportunidades de visibilidade e alcance ainda maior que a comunidade do seu entorno. A biblioteca de Juazeiro do Norte, Polo da região Cariri, tem um perfil no *twitter* (@bibpubjuazeiro) cujo último acesso foi em 2010 e um *blog* com última postagem em iguais condições (<http://bibliotecapublicadejuzeironorte.blogspot.com.br/>).

Os usuários responderam sobre como ficam sabendo das atividades e serviços da biblioteca. Para o Centro Sul o campeão é o rádio com 87,5% como principal meio de comunicação e divulgação, a televisão aparece em 12,5% e outros meios em 62,5%. Dentro da categoria 'outros' o uso de e-mail aparece em 25%, resultado idêntico para pessoalmente

na biblioteca. Para a macrorregião Cariri os resultados apontaram para 33,33% o uso do *facebook*, *blogs* e rádio aparecem em 16,66% e 66,66% para o uso de outras formas de comunicação e divulgação. Na opção marcada como ‘outros’ o que aparece com maior índice é o conhecimento das ações da biblioteca pela própria comunidade com 33,33%. Os usuários dessa macrorregião marcaram ainda que em 16,66% não tomam conhecimento dos serviços da biblioteca por nenhum meio de comunicação.

A divulgação foi avaliada pelos usuários e coordenação das bibliotecas pesquisadas e é visualizada no Gráfico 23.

Gráfico 23 Avaliação da Divulgação das BPMs da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

A percepção da divulgação para os usuários obteve uma avaliação negativa com maiores índices para a opção ‘péssima’ nas duas macrorregiões. É preciso ressaltar o número de usuários do estudo para essas macrorregiões de onze no Cariri e dezesseis no Centro Sul.

Este item foi avaliado pelas coordenações das bibliotecas e obteve os maiores resultados para a opção ‘boa’ em 57,14% para Cariri e 100% para Centro Sul. O Cariri ainda pontuou negativamente em 14,28% para ‘péssima’ e 28,57% para ‘regular’.

A comunicação da organização é de suma importância para sua projeção na sociedade, neste sentido avaliou-se a comunicação das bibliotecas polos com o SEBP/CE, a comunicação com as demais bibliotecas, com os funcionários e com a clientela. A comunicação com o SEBP/CE é considerada boa por 50% dos respondentes do Centro Sul e dentre estes 25%

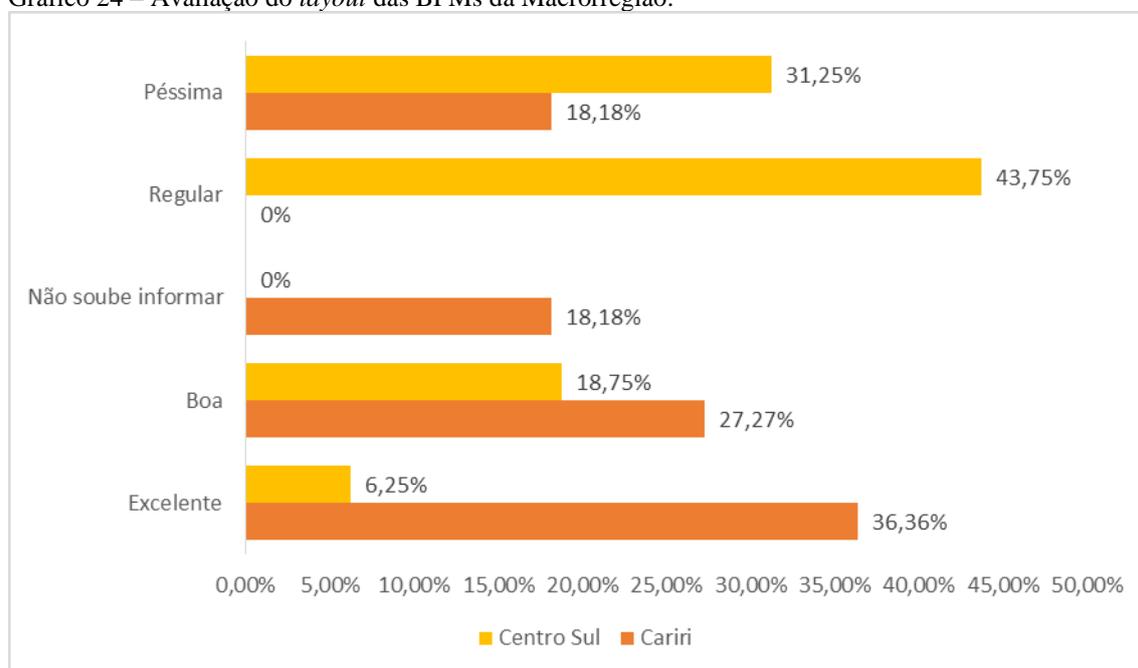
consideram regular e o mesmo percentual não soube informar. No Cariri 28,57% consideram a comunicação excelente, 57,14% boa e 14,28% não souberam informar.

As bibliotecas municipais avaliaram a comunicação com suas Polos e com o SEBP/CE em 66,66% para a opção ‘boa’ e 33,33% ‘não sabe informar’ no Centro Sul para as duas coordenações, a do SEBP/CE e da Polo. Já o Cariri a avaliação da Polo foi de 50% boa, 16,66% para péssima e 33,33% não souberam informar e a avaliação da comunicação com o SEBP/CE foi 16,66% excelente, 66,66% boa e 16,66% não souberam informar este item.

A avaliação da comunicação das coordenações das bibliotecas investigadas com os funcionários foi classificada em excelente por 28,57% e 71,42 em ‘boa’ no Cariri e no Centro Sul foi avaliada em boa por 75% dos respondentes e 25% não souberam informar este item. Outro tópico avaliado foi a comunicação com a clientela que obteve a classificação ‘boa’ em 100% das bibliotecas do Centro Sul e no Cariri foi classificada em excelente e boa em 28,57% e 71,42% respectivamente.

O *layout* da biblioteca foi avaliado pelos usuários conforme ilustrado no Gráfico 24 e reflete mais uma vez a insatisfação dos usuários da macrorregião Centro Sul.

Gráfico 24 – Avaliação do *layout* das BPMs da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda tendo como parâmetro a imagem intencionalmente projetada perguntou-se quais os meios de comunicação mais utilizados pelas macrorregiões e os meios de divulgação e publicidade da biblioteca e de seus serviços.

Quadro 9 - Meios de comunicação e publicidade (Cariri/Centro Sul).

Macrorregiões	Comunicação			Publicidade				
	Telefone	E-mail	Outros	Rádio	Televisão	Jornal	Outros	Nenhum
Cariri	57,14%	42,85%	57,14%	71,42%	28,57%	28,57%	42,85%	14,28%
Centro Sul	75%	75%	50%	50%	0%	50%	50%	25%

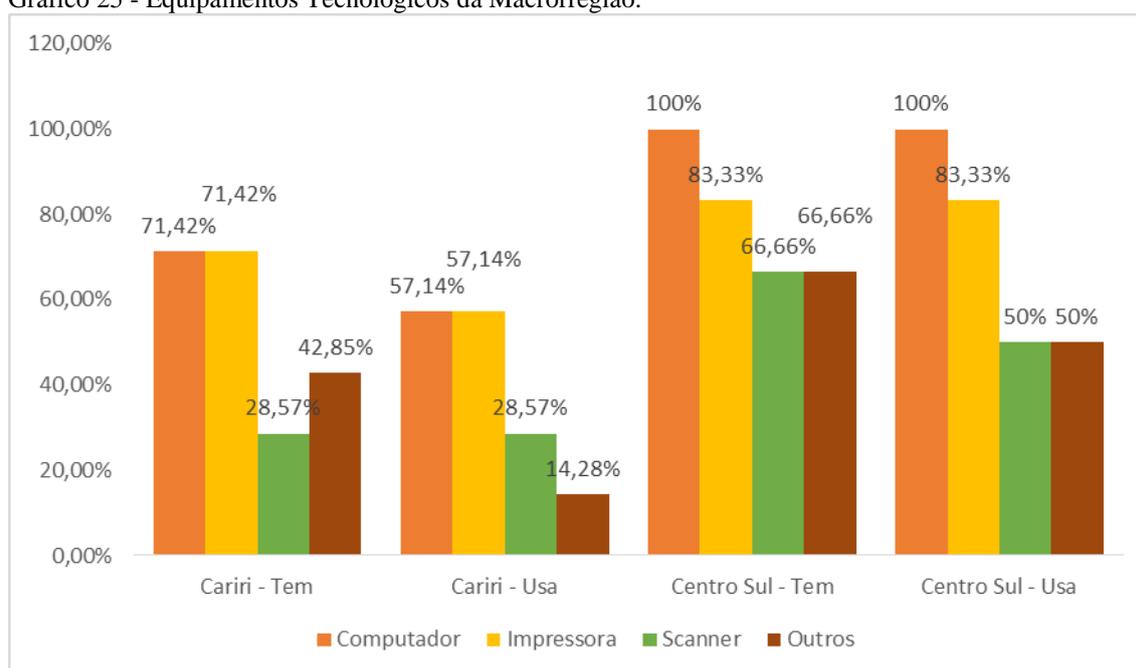
Fonte: Dados da pesquisa.

As opções marcadas como ‘outros’ foram especificadas em comunicação pessoalmente e através de rádio comunitária e para divulgação dos serviços e atividades o Centro Sul usa em 25% *folders*, *blogs*, *e-mails*, carro de som volante e em 50% a rede social *facebook*. Já a macrorregião Cariri apontou o uso do *facebook* e de carro de som volante em 28,57% ambos. A avaliação dessa variável pesando todos os itens traz uma preocupação e a indicação de maiores investimentos nesta área.

6.1.2.3 Imagem Funcional da Macrorregião Cariri e Centro Sul

Os equipamentos tecnológicos para as bibliotecas públicas na era da informação em bom uso são responsáveis em grande parte pela visibilidade da instituição. É preciso que além de possuir os equipamentos, estes sejam usados com inteligência e habilidade, é preciso também que as bibliotecas ofereçam conectividade à internet e aos seus usuários. O Gráfico 25 traz uma visão geral do uso dos equipamentos tecnológicos nas bibliotecas das macrorregiões Cariri e Centro Sul.

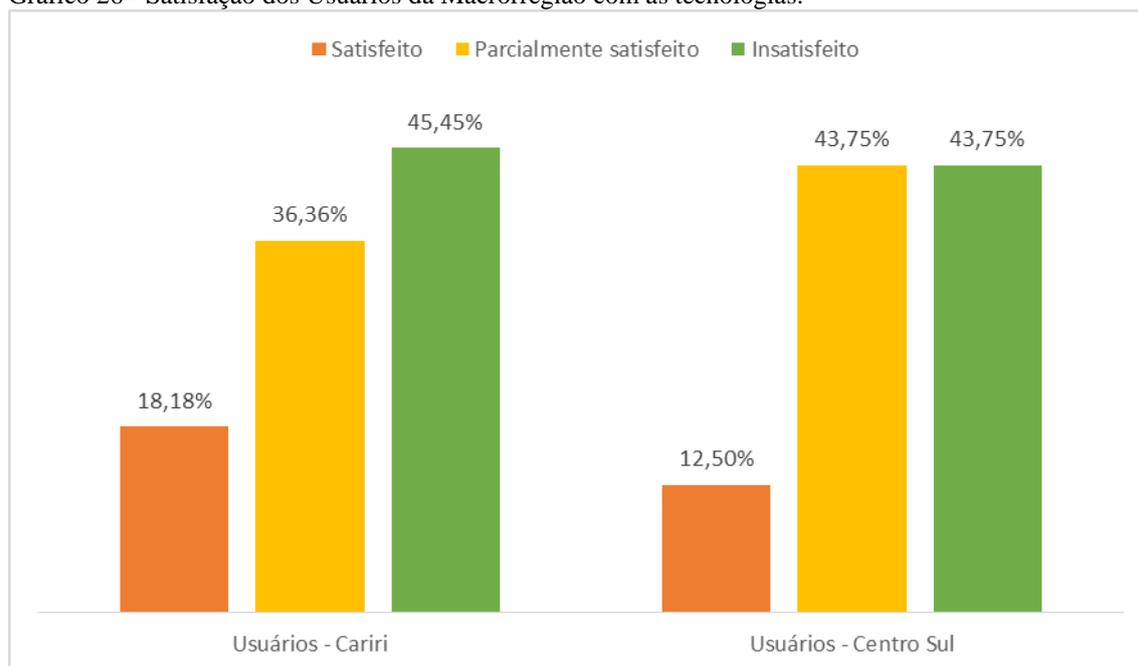
Gráfico 25 - Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os equipamentos que foram marcados na opção ‘outros’ foram identificados pelo Cariri em 42,85% em aparelhos de DVD, de televisão e de som e em 14,28% em aparelhos de vídeo e Datashow cada. Já o Centro Sul foi indicado em 25% cada um, o uso de aparelhos de televisão, DVD e vídeo. Os usuários avaliaram a satisfação com os equipamentos conforme observados no Gráfico 26.

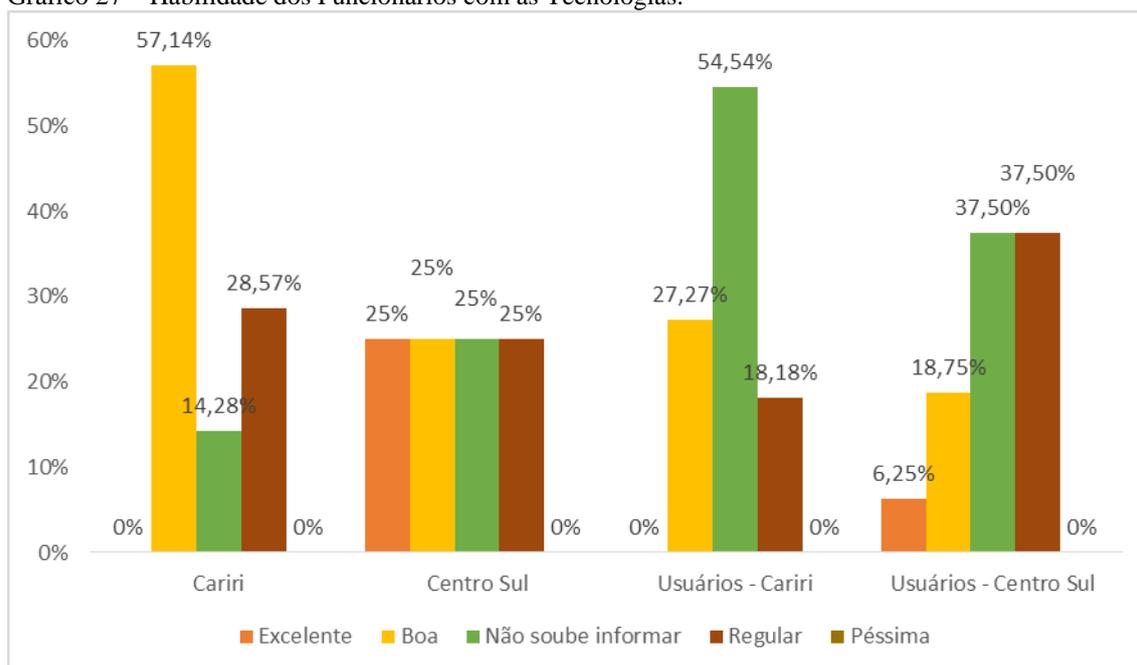
Gráfico 26 - Satisfação dos Usuários da Macrorregião com as tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apontaram para uma insatisfação dos equipamentos da biblioteca, o que pela dimensão dessa variável repercute na imagem de forma significativa. É necessário, portanto, um bom investimento em tecnologias de ponta, em conectividade para atender às expectativas da clientela e conseqüentemente gerar uma boa imagem organizacional. Outro fator avaliado foi a habilidade dos funcionários com as tecnologias existentes, tanto sob a ótica das bibliotecas das macrorregiões como pela visão dos usuários, o que é descrito no Gráfico 27.

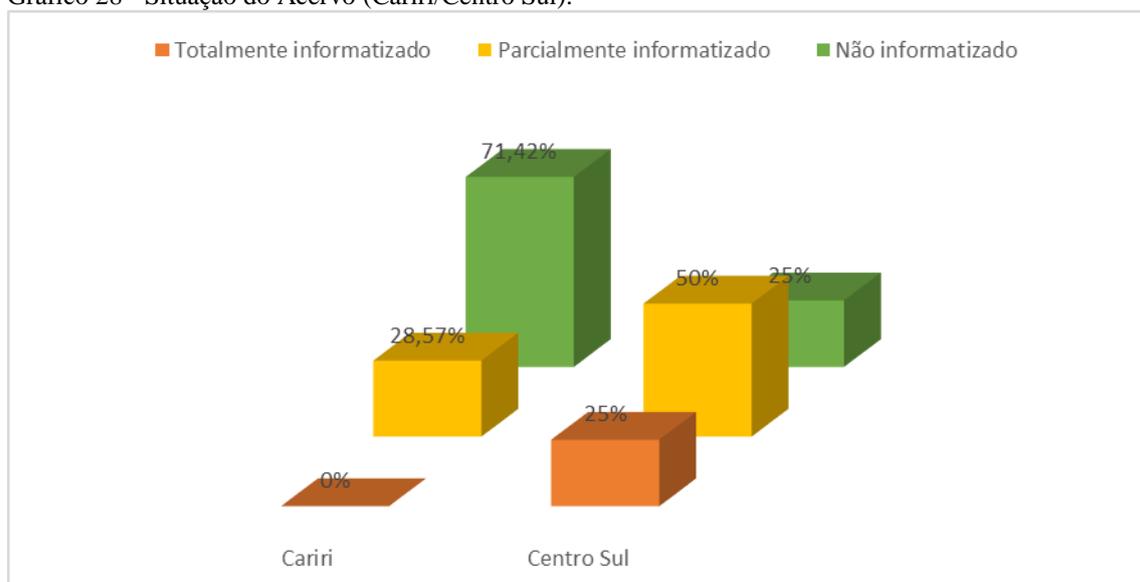
Gráfico 27 – Habilidade dos Funcionários com as Tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa.

O ponto positivo para este item é que não houve nenhuma incidência para a opção ‘péssima’, entretanto a única opção pela habilidade excelente foi da macrorregião Centro Sul que se auto avaliou em 25% e os usuários avaliaram em 6,25%. Uma grande parcela dos respondentes não souberam informar este item e o conceito regular chegou a 37,5% no Centro Sul. O acervo foi avaliado igualmente pelas coordenações das bibliotecas de cada macrorregião conforme a sua situação e pela satisfação com o mesmo pelos usuários.

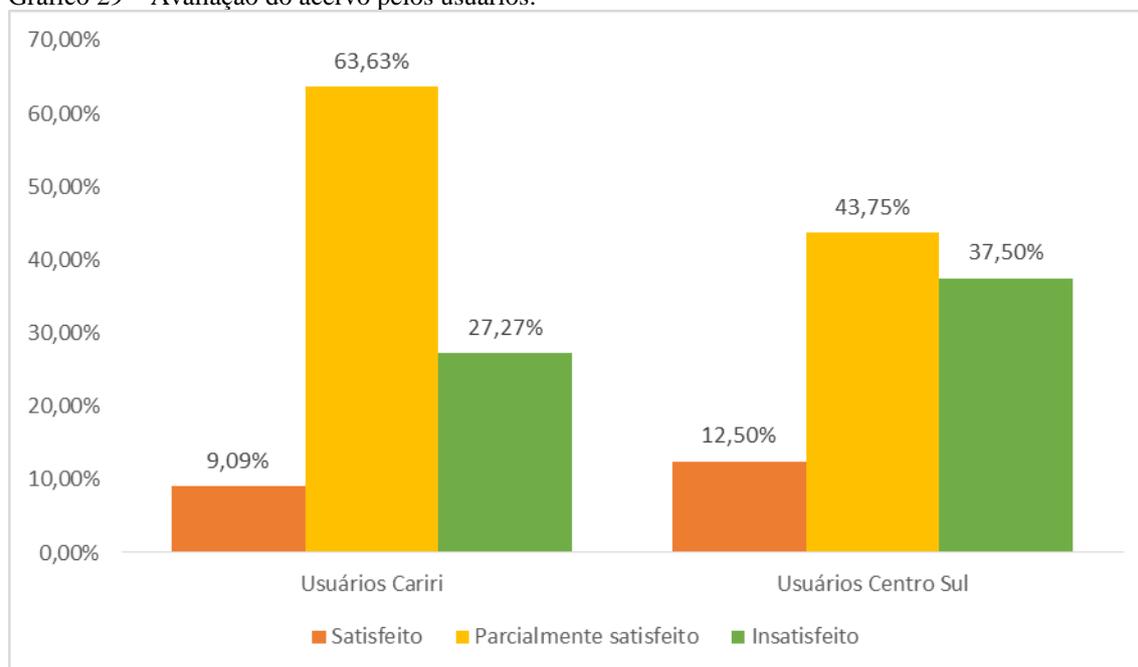
Gráfico 28 - Situação do Acervo (Cariri/Centro Sul).



Fonte: Dados da pesquisa.

Para os que estão informatizados ou parcialmente informatizados 75% no Centro Sul usam um *software* livre, sendo 50% o Biblivre e 25% o Biblioteca Fácil; e no Cariri dos 28,57% do acervo que se encontra parcialmente informatizado todos usam o *software* Biblivre.

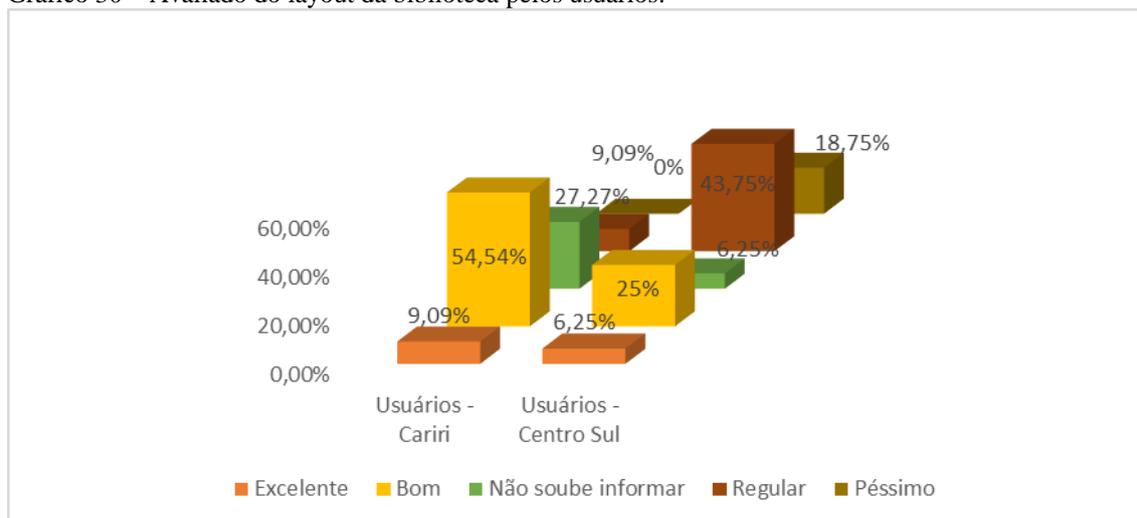
Gráfico 29 – Avaliação do acervo pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os usuários encontram-se parcialmente satisfeitos com o acervo das bibliotecas. A razão pode ser em primeiro lugar pelo grande investimento em políticas de formação de acervos da FBN/RJ e da própria Secult/CE em dotar as bibliotecas com acervo e equipamentos e em segundo lugar para que isto não se dê de forma plena, a demora para a chegada dos materiais. As bibliotecas visitadas aguardavam acervos comprados por edital que estavam atrasados em pelo menos três meses e em algumas mais de seis meses, devido à burocracia e problemas licitatórios.

Gráfico 30 – Avaliado do layout da biblioteca pelos usuários.

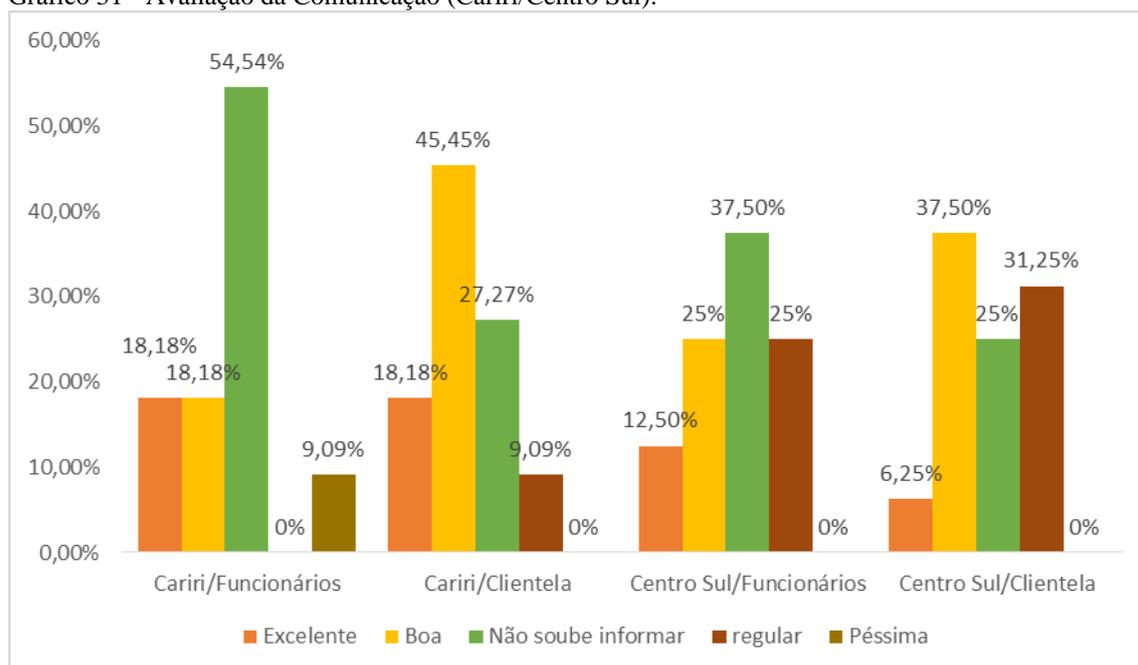


Fonte: Dados da pesquisa.

O item comunicação com os fornecedores obteve o percentual 57,14% através de telefone, 28,57% através de e-mail e 14,28% dos respondentes apontaram outra forma de comunicação como pessoalmente e diretamente através da Prefeitura, no caso da macrorregião Cariri. Para o Centro Sul o uso do telefone e de e-mail foi apontado por 50% dos respondentes respectivamente, 25% usam a mala direta para comunicar-se com os fornecedores e 50% apontaram ainda outras formas de comunicação como diretamente na Prefeitura e pessoalmente.

Para comunicar-se com os usuários o Cariri usa em 71,42% o telefone e em 42,85% o e-mail, não faz uso de mala direta nem por correio convencional nem eletrônico e 57,14% apontaram outras formas de comunicação como através de programas de rádio e pessoalmente. Já no Centro Sul 100% usa o telefone com a clientela e 50% usam e-mail e também 50% afirmaram comunicar-se com a clientela através de redes sociais e pessoalmente.

Gráfico 31 - Avaliação da Comunicação (Cariri/Centro Sul).



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste item o que teve o maior índice de resultado positivo foi a comunicação com a clientela que chegou a 45,45% no Cariri e 37,5% no Centro Sul. Outro ponto positivo foi a quase total ausência de avaliação negativa para estes dois itens. Para finalizar a avaliação da imagem funcional o olhar vai para o desenvolvimento de projetos direcionados à públicos específicos, que no Centro Sul tem 100% dos projetos voltados para crianças e jovens e no Cariri 71,42% para crianças, 42,85% para jovens e 14,28% das bibliotecas afirmaram não desenvolver nenhum projeto para nenhum público.

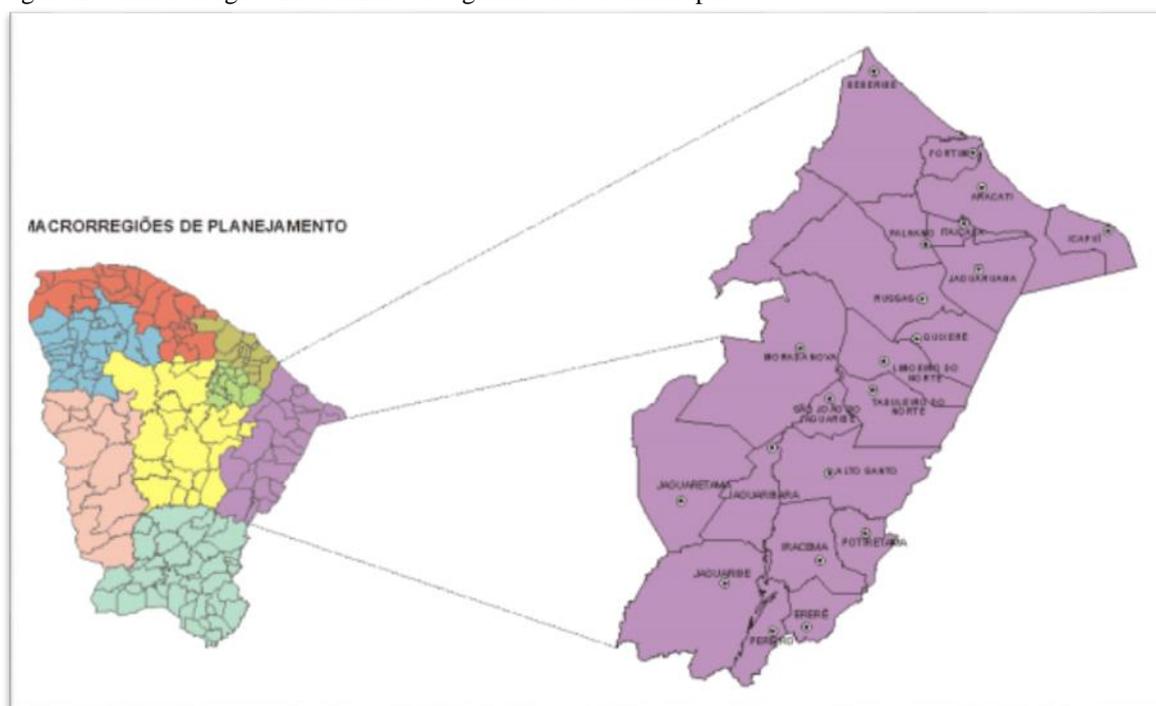
Perguntados se conheciam ou participavam de algum projeto da biblioteca, 100% dos usuários da Região Centro Sul responderam não ter conhecimento, no Cariri essa é uma ação desconhecida por 90,90% dos usuários que participaram da pesquisa e apenas 9,09% conheciam algum projeto e participavam deles. O projeto citado pelos usuários é Roda de Leitura. Os usuários deixaram ainda algumas considerações que foram categorizadas em apenas uma categoria negativa, pois, reivindicavam maiores investimentos em infraestrutura e acervo.

6.1.3 Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe

A Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe (Figura 29) é composta por 23 municípios e a amostragem foi de 26,08%, seis bibliotecas no total, sendo uma polo mais cinco bibliotecas

municipais, observando ainda que o número de bibliotecas por macrorregião corresponde a 12,5% do total de bibliotecas do Estado. As cinco bibliotecas foram as das cidades: Cascavel, Pindoretama, Limoeiro do Norte, Tabuleiro do Norte, Jaguaribe e a biblioteca Polo em Russas. A cidade de Russas fica a 165Km de Fortaleza e foi fundada pela Lei de criação Carta Régia de 1766, atualmente tem 1.591.281Km² (IPECE, 2012) e 71.723 habitantes³² (IBGE, 2010).

Figura 29 - Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe e seus municípios.



Fonte: IPECE (2012).

A Biblioteca Pública Municipal de Russas foi criada pela Lei Municipal nº 39, de 30 de junho de 1971 e instalada oficialmente no dia 06 de agosto de 1971 nas dependências da prefeitura municipal. Passou a chamar-se Biblioteca Pública Municipal Pedro Maia pela Lei nº 54, de 25 de setembro de 1972.

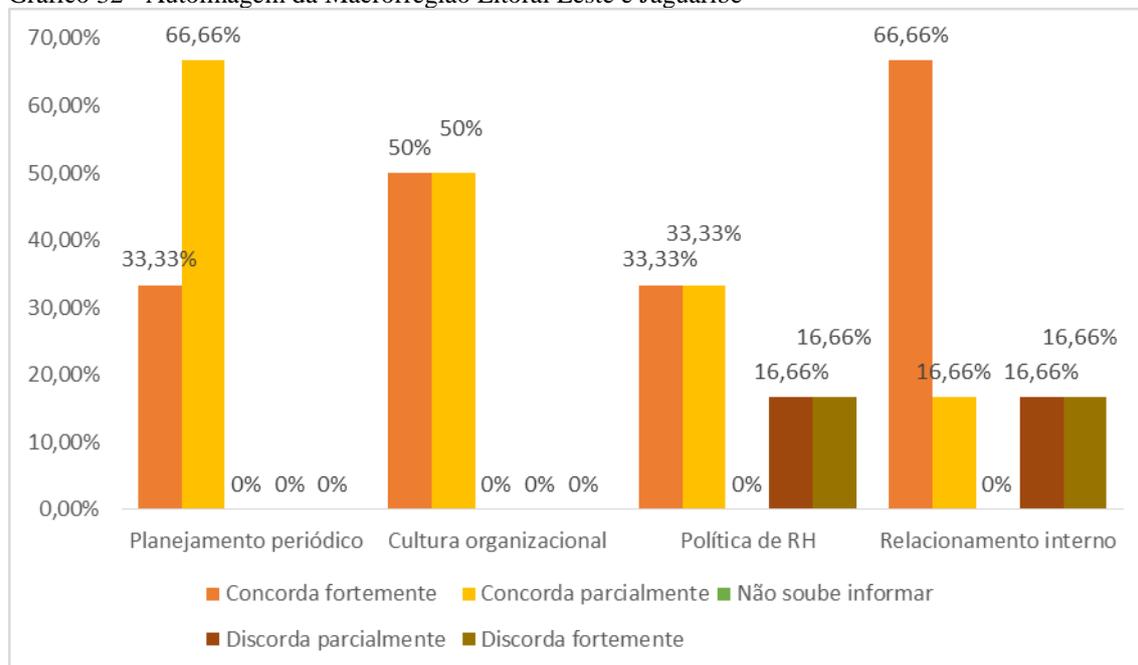
6.1.3.1 Autoimagem da Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe

A imagem corporativa da biblioteca pública se configura na sociedade da informação como um diferencial de competitividade e embora as bibliotecas, sobretudo as públicas, ainda não se vejam como uma organização, os processos que agregam imagem estão presentes no

³² VER: <http://russas.ce.gov.br/>

seu dia-a-dia. Um desses processos é a autoimagem, que significa olhar para dentro da instituição e ao mesmo tempo se reconhecer. O Gráfico 32 apresenta a percepção das coordenações das BPMs e da Polo sobre a existência desses processos de construção de imagem.

Gráfico 32 - Autoimagem da Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados demonstram que essas bibliotecas ainda se apresentam tímidas perante o mercado. A análise da autoimagem não obteve um resultado positivo de um modo geral nesta macrorregião e pode-se inferir que a causa pode ser a falta de um bibliotecário gestor à frente da Polo para coordenar os trabalhos e atuar de forma mais significativa.

Quadro 10 - Categorização das Atividades (Litoral Leste e Jaguaribe).

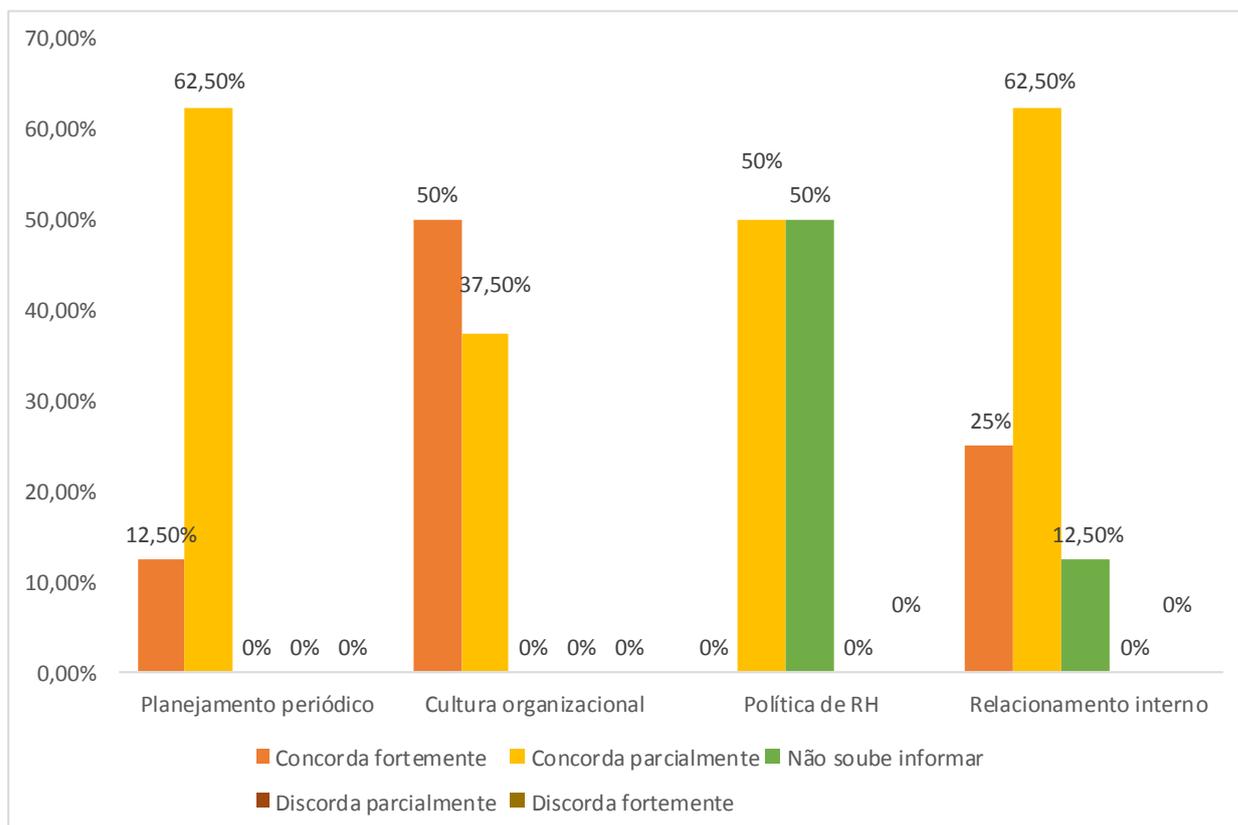
Leitura	Educação	Cultura	Rotinas administrativas	Rotinas da programação
Clube de leitura	Formação de professores	Lançamento de livros	Plano de ação	Visitas guiadas
Contação de histórias	Oficinas	Eventos	Atualização do sistema	
Projetos de leitura			Novas metodologias de trabalho	

Fonte: Dados da pesquisa.

Há uma predominância para o planejamento das atividades administrativas e de leitura. Isto reforça quanto a associação imagética entre biblioteca e leitura. Alguns apontaram ainda que planejavam as atividades de empréstimo, consulta e pesquisa, entretanto, não foram

categorizados por entender que são atividades inerentes ao dia-a-dia da biblioteca, pois os empréstimos são atividades de circulação de material que, após o estabelecimento das políticas de circulação, dificilmente precisarão ser planejados.

Gráfico 33 - Autoimagem da Macrorregião pelos Usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os usuários avaliaram a imagem da biblioteca em 100% positiva, 33,33% desconhecem a biblioteca como Polo e 66,66% tem conhecimento da situação da biblioteca Polo e reconhecem a importância dessa condição para a comunidade. Entretanto, apesar da avaliação positiva, não foi categorizado nas falas dos usuários nenhuma representação positiva. Dentre os construtos de cunho negativo com maior incidência verificamos: Falta de climatização; Deveria ter internet gratuita para os usuários; e Falta de silêncio. Essas falas aqui categorizadas como negativas apontaram as deficiências da biblioteca pública no que diz respeito à estrutura física, que é o caso da climatização; estrutura de informação, como a reivindicação por internet para a clientela e estrutura gerencial, que criasse diretrizes quanto ao silêncio na biblioteca. O aspecto relacionado ao silêncio poderia ser resolvido a partir da criação de cabines individuais ou salas para estudo ou leitura em grupo e/ou também a criação de políticas que orientassem o leitor para usar a biblioteca com sabedoria. Outra alternativa

poderia ser cursos gratuitos para a clientela de como usar a biblioteca, isto aproximaria a clientela da biblioteca e criaria uma relação maior de pertencimento ao local.

6.1.3.2 Imagem Intencional da Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe

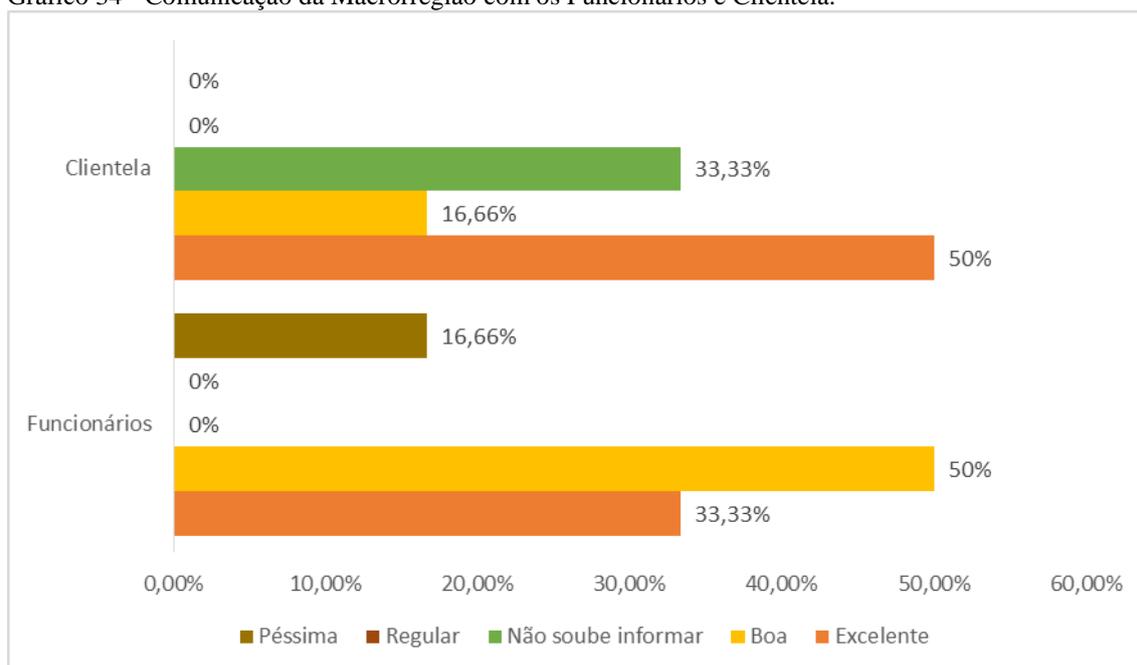
A imagem intencional na macrorregião Leste e Jaguaribe inclui as ferramentas de divulgação e propagação de informações da biblioteca e os meios de comunicação utilizados. Para divulgar as atividades a biblioteca tem e usa em 33,33% igualmente *blogs* e em 16,66% tem e usa o site da Prefeitura (<http://russas.ce.gov.br/>). O uso do *facebook* é apontado em 66,66% e 33,33% das bibliotecas investigadas não usam nenhum meio de divulgação da biblioteca. Este item também foi avaliado pelos usuários ao destacarem ser por que meio de comunicação que tomam conhecimento dos serviços e atividades da biblioteca. Sobre isto 25% apontaram o *facebook* como meio de informação e 50% que ficam sabendo por outros meios, especificados como ‘quando visitam a biblioteca’ e ‘através da própria comunidade’ e 12,5% afirmaram que por ‘nenhum meio de comunicação’.

A divulgação da biblioteca foi avaliada como boa em 66,66% e em 33,33% em regular pela macrorregião. E pelos usuários a divulgação foi avaliada em 25% em excelente, 37,5% em regular e 37,5% não souberam informar. Para medir a satisfação dos usuários com a biblioteca perguntamos ainda quanto a avaliação da distribuição das estantes. Consideraram excelente 37,5% dos usuários, 25% boa, 12,5% regular e 25% não souberam informar. No que diz respeito ao *layout* da biblioteca teve uma avaliação positiva pelos usuários.

As coordenações das bibliotecas avaliaram a comunicação com o SEBP/CE que obteve uma boa avaliação, sendo considerada excelente por 16,66% e boa por 83,33% e nenhuma indicação negativa. Entretanto, quando perguntamos especificamente às BPMs sobre a comunicação com a Polo, estas foram unânimes em afirmar que é péssima. Essa é uma indicação clara que a biblioteca Polo da macrorregião não está tendo o desempenho esperado, que a condição de coordenação exige e deixa a desejar.

A comunicação com os funcionários e a clientela é uma forma excelente de avaliar o desempenho da coordenação da biblioteca, uma vez que determina o clima interno da organização.

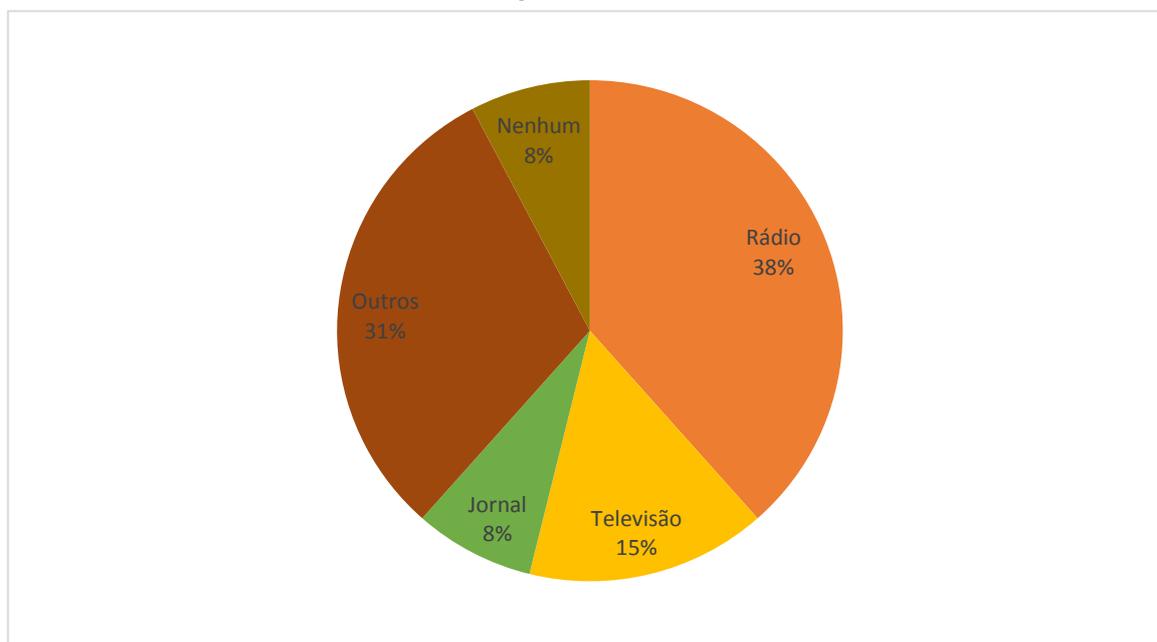
Gráfico 34 - Comunicação da Macrorregião com os Funcionários e Clientela.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os principais meios de comunicação da biblioteca é em 66,66% e-mail, 50% telefone, que os respondentes frisaram ser seus próprios aparelhos de telefone móvel. Foi apontado em 66,66% o uso de outros meios, que foram especificados em redes sociais, emissoras de rádio e pessoalmente na biblioteca e ainda 16,66% afirmaram que não usam nenhum meio para se comunicar na biblioteca.

Gráfico 35 - Publicidade das BPMs da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

O uso do rádio como forma de fazer publicidade das atividades da biblioteca é o grande campeão. Os programas de rádio são muito populares nos municípios do interior e as bibliotecas aproveitam a facilidade de inserção para fazer publicidade de seus serviços.

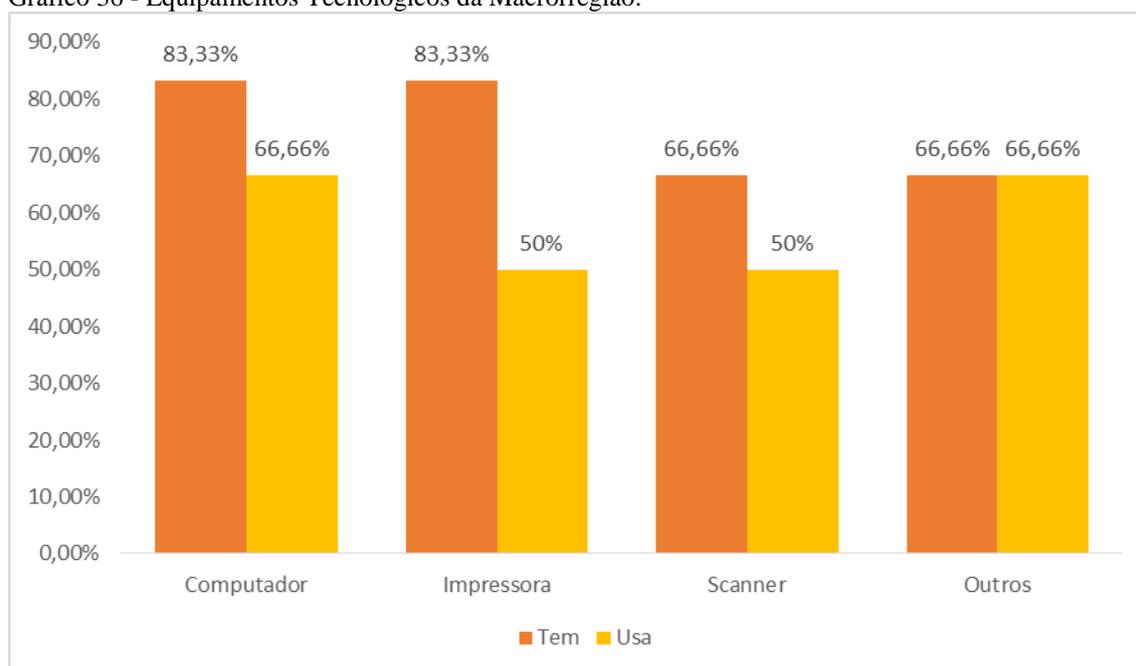
6.1.3.3 Imagem Funcional da Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe

A análise da imagem funcional dentro de um sistema corporativo, como é o caso das bibliotecas públicas, funciona como um Raio X para se conhecer a situação da imagem no que diz respeito à sua estrutura e relacionamento direto e indireto e, conseqüentemente, proceder com estratégias de otimização dos resultados positivos e minimizar os negativos.

É importante destacar com base em Jiménez-Zarco e Martínez López (2007) que a otimização dos resultados implica em planejar e pôr em prática um conjunto de políticas e ações concretas que, reforcem a coordenação, integração e a sinergias de todos os instrumentos de imagem corporativa.

A estrutura tecnológica da Macrorregião Litoral Leste e Jaguaribe é evidenciada no Gráfico 36, a fim de se determinar o perfil tecnológico das bibliotecas e o seu uso. É importante comparar as questões do seu uso efetivo, pois, não basta simplesmente possuir um equipamento que ou está obsoleto ou sem as devidas condições de uso.

Gráfico 36 - Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Notou-se que o uso efetivo dos equipamentos tem uma variação em torno de pouco mais de 15% para os computadores, em mais de 30% para as impressoras e de aproximadamente 16% para os aparelhos de *scanner*. Perguntou-se a razão da falta de uso e no caso dos computadores as principais causas são computadores incompatíveis com os recursos atuais, muito velhos, quebrados ou simplesmente que faltava fiação para que fossem instalados na biblioteca. As impressoras ou estavam quebradas ou na maioria das vezes estavam com os cartuchos de tinta vazios. Como em algumas vezes o *scanner* acompanhava a impressora, ficava igualmente sem uso e em algumas situações não era usado por falta de habilidade dos funcionários com o equipamento. Os equipamentos que foram descritos como ‘outros’ em 66,66% são aparelhos de televisão, em 33,33% aparelhos de DVD e Datashow, em 50% aparelhos de som, além dos que foram citados por 16,66% como caixas de som, ar condicionado, microfone e retroprojektor.

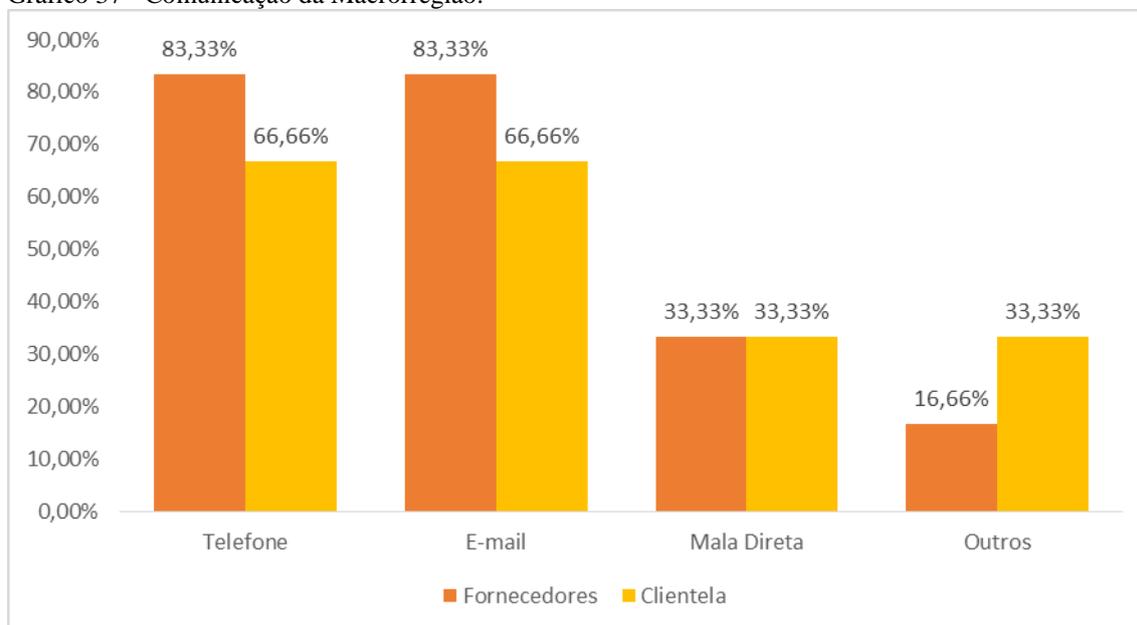
Avaliou-se a satisfação dos usuários com os equipamentos e 37,5% estão totalmente satisfeitos e 62,5% parcialmente satisfeitos, nenhum percentual para insatisfeito. O que se conclui é que apesar dos problemas que impedem o uso desses equipamentos, os usuários estão satisfeitos de um modo geral.

Outro fator avaliado dentro dessa variável funcional é a habilidade dos funcionários com as tecnologias que obteve um resultado negativo com 33,33% e 16,66% para regular e péssima, 16,66% não souberam informar e 33,33% excelente. Mesmo com o resultado superior a 30% para a opção ‘excelente’ o somatório das opções negativas chega a 50% e se somados ainda os que não souberam informar ultrapassa os 60%, o que já é um resultado preocupante para este item. Os usuários avaliaram este item de forma um pouco equilibrada com 25% e 12,5% para excelente e boa, 50% para regular, 12,5% não souberam informar e nenhum resultado para ‘péssima’.

O acervo é considerado um requisito funcional e foi avaliado no que diz respeito a sua condição pelas coordenações e a satisfação pelos usuários. O resultado foi linear para as coordenações com 33,33% para todas as situações: totalmente informatizado, parcialmente informatizado e não está informatizado. O *software* utilizado em 100% das bibliotecas investigadas é o Biblivre. Quanto ao acervo os usuários estão parcialmente satisfeitos com 62,5% e em 37,5% totalmente satisfeitos. Nenhum usuário se descreveu como insatisfeito com o acervo. Como já falamos o acervo é uma preocupação constante de políticas públicas por parte do SNBP/RJ e FBN, que vem dotando as bibliotecas do país inteiro com acervo e em algumas situações com equipamentos. Os usuários avaliaram positivamente os serviços

das bibliotecas, sendo que 50% disseram ser bom, 37,5% consideram excelente e apenas 12,5% responderam regular.

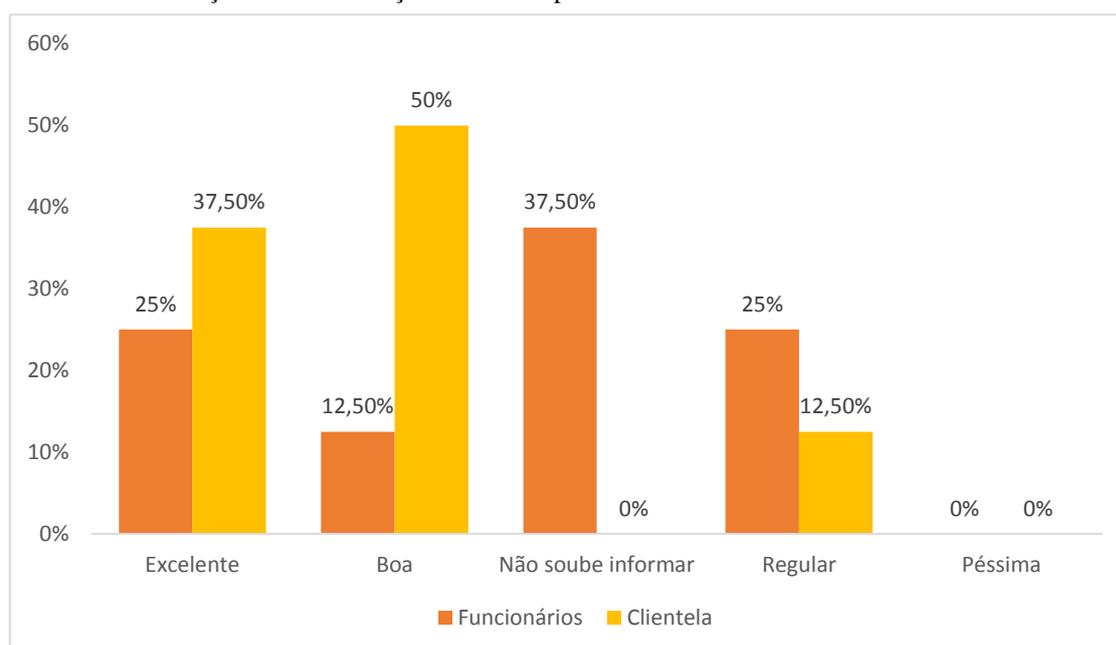
Gráfico 37 - Comunicação da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os outros meios utilizados são aparelhos celulares dos funcionários, redes sociais todos apontados com 16,66% e o mesmo percentual afirmou que não utilizam nenhum meio para manter a comunicação tanto com os fornecedores quanto com a clientela. Essa comunicação foi avaliada pelos usuários e é descrita no Gráfico 38.

Gráfico 38 - Avaliação da Comunicação das BPMs pelos Usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

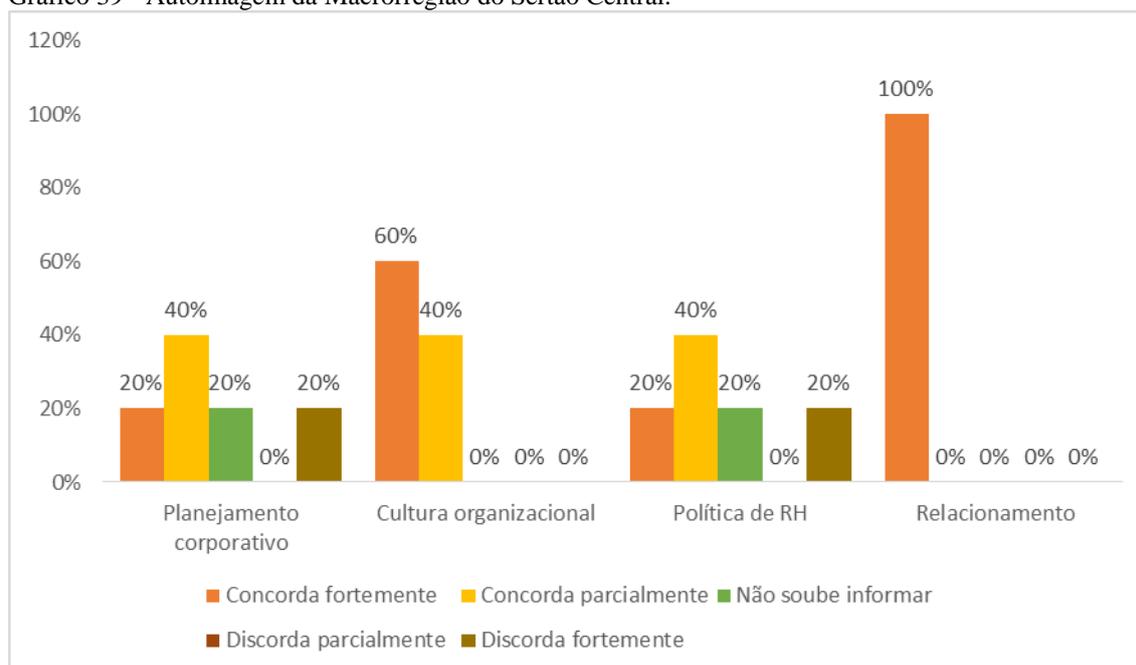
A comunicação das BPMs com a clientela é bem avaliada, entretanto com os funcionários não representa um resultado positivo, o que merece um olhar mais firme no que diz respeito ao direcionamento de políticas para a formação humana e profissional dos funcionários das bibliotecas e principalmente para a coordenação.

Por último, neste item avaliou-se quais os principais públicos que são alvos de projetos pela biblioteca e o público infantil e jovem são os que mais têm projetos direcionados com 50% cada. A surpresa aqui é o direcionamento de projetos voltados para o público idoso, que até então não tinha aparecido em nenhuma macrorregião. Este público é contemplado com cursos de formação de iniciação às redes sociais e internet nas bibliotecas que tem Telecentro e também com cursos oferecidos por eles para a comunidade. Essa ideia é interessantíssima uma vez que insere a comunidade na biblioteca e vice-versa, fazendo assim uma ação integrada que com certeza repercutirá na imagem organizacional como um todo. Infelizmente ainda tivemos 33,33% das bibliotecas que não desenvolvem nenhum tipo de projeto para nenhum público específico. E finalizando, a clientela afirmou em 100% dos investigados que desconheciam qualquer projeto da biblioteca.

6.1.4 Macrorregião do Sertão Central

A macrorregião Sertão Central (Figura 30) abrange aproximadamente uma área de 15.678,40Km², segundo dados do IPECE (2012) e é composta por 21 municípios, o que corresponde a 11,41% do total de bibliotecas do Estado. A investigação foi realizada em quatro bibliotecas mais a biblioteca polo, num total de cinco, correspondendo a 23,80% das bibliotecas da macrorregião. As bibliotecas pesquisadas além de Quixeramobim foram as bibliotecas de Quixadá, Mombaça, Senador Pompéu e Choró. A cidade de Quixeramobim que abriga a biblioteca polo dessa macrorregião possui área territorial de 3.579Km² o que equivale a 2,44% do Estado, sendo o terceiro maior município do Ceará. O município foi criado por Carta Régia no ano de 1766 (IPECE, 2012) e de acordo com o IBGE (2010) a população atual é de 71.887 habitantes.

Gráfico 39 - Autoimagem da Macrorregião do Sertão Central.



Fonte: Dados da Pesquisa.

A macrorregião apresenta uma autoimagem que em certo ponto corresponde ao baixo desempenho de sua Polo. Em todas as bibliotecas pesquisadas, apenas a BPM de Quixadá tem um bibliotecário gestor, também foi nesta que foram encontrados usuários nas dependências da biblioteca. O ponto forte dessa variável vai para o relacionamento interno da biblioteca que reflete um excelente entrosamento, porém, isto não se repete nos outros itens do processo da variável, que são igualmente importantes. O ponto fraco fica com a Política de Recursos Humanos que inexistente em algumas bibliotecas, entretanto, foram encontrados profissionais concursados.

As categorizações das falas foram classificadas conforme o quadro abaixo em:

Quadro 11 - Categorização das Atividades (Sertão Central).

Leitura	Rotina de programação	Cultura	Rotinas administrativas
Cantinho da leitura	Datas comemorativas	Cinema	Ações mensais
Contação de histórias			

Fonte: Dados da pesquisa.

Infelizmente apesar de ter seus dados computados para a macrorregião, de um modo geral, podemos afirmar que corresponde apenas às percepções da biblioteca de Quixadá, porque não foi possível realizar a pesquisa com nenhum dos outros municípios, inclusive a polo, por falta de usuários presentes no momento da visita.

Os usuários avaliados concordaram fortemente em 100% que há planejamento corporativo na biblioteca de que há um relacionamento interno. Também com um índice de

100% que concordaram parcialmente quanto a existência de política de recursos humanos e do entendimento da cultura organizacional da biblioteca. A imagem da biblioteca foi avaliada pelos usuários em 100% positiva.

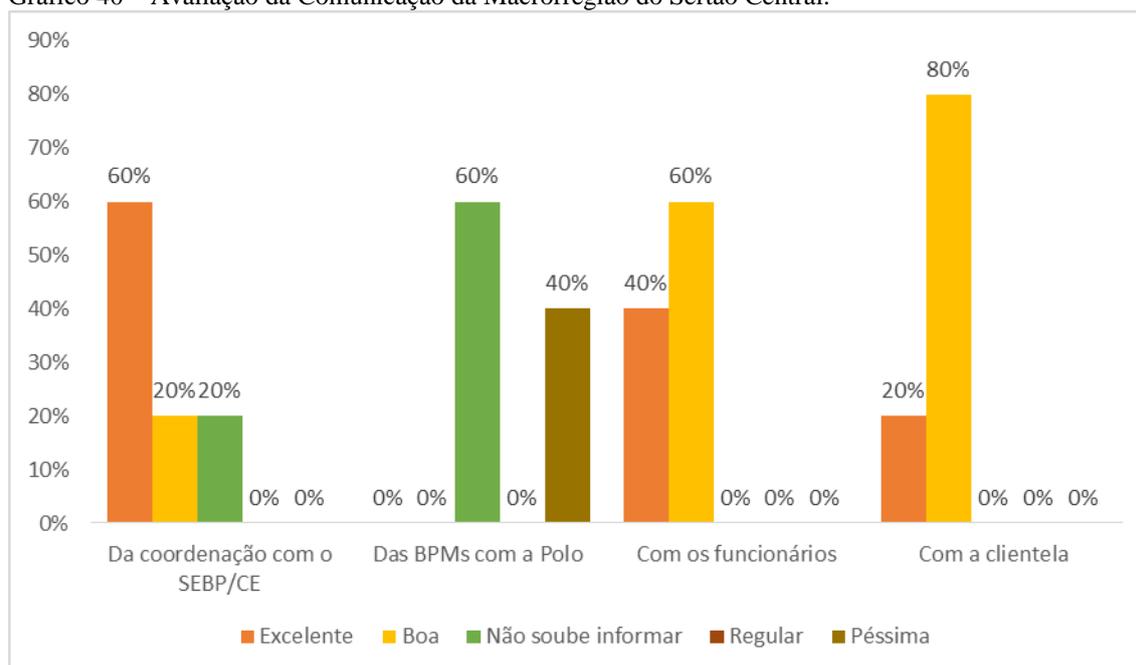
As falas dos usuários foram categorizadas apenas no construto negativo pois refletem reivindicações para melhoria do atendimento. Os que tiveram maior incidência foram os de cunho educativo, vejamos alguns: Deveria oferecer cursos gratuitos para os usuários; deveria oferecer cursos profissionalizantes. Essas falas são reflexo de uma clientela que, em sua maioria é composta por alunos das escolas e que como tal, suas necessidades estão ligadas diretamente ao estudo.

6.1.4.2 Imagem Intencional da Macrorregião Sertão Central

A imagem projetada das bibliotecas da macrorregião foi pesquisada a partir da existência de algum meio para divulgação e propagação dos serviços, eventos e atividades e o seu uso. Os resultados apontam para uma convergência entre possuir e usar igualmente em 40% para o uso de *blogs*, 20% uso de *home pages*, especificamente o sítio da Prefeitura e 40% para o uso da rede social *facebook*. O destaque está no percentual de 20% que afirma não utilizar nenhum meio de divulgação, nem os disponíveis nas opções do questionário, nem outro que pudesse citar.

Sobre este item, os usuários afirmaram que conhecem as informações da biblioteca em 66,66% através de *blogs* e em 100% pelos programas de rádio e avaliaram a divulgação em 100% boa. E as coordenações das bibliotecas avaliaram a divulgação em 20% excelente, 60% boa e 20% regular. Ao compararmos com as avaliações dos usuários obtém-se um resultado positivo. O *layout* da biblioteca de acordo com a percepção dos usuários está excelente em 66,66% e bom em 33,33%.

Gráfico 40 – Avaliação da Comunicação da Macrorregião do Sertão Central.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os principais meios de projeção da imagem organizacional das bibliotecas públicas da macrorregião Sertão Central são: o telefone com 100% de indicação e e-mail com 20%, em 40% as bibliotecas usam outros meios que foram citados como pessoalmente na biblioteca. A publicidade é uma estratégia de comunicação corporativa de projeção de imagem das organizações. A biblioteca pública, como uma organização que é, não pode abrir mão do uso de qualquer meio de comunicação ou de publicidade e divulgação dos serviços e atividades que realizam. Na macrorregião 40% usam o rádio como principal ferramenta de propagação de suas ações, 20% usam o jornal impresso, 80% usam outros meios, citados como carro de som volante e panfletos em 40% igualmente e através de visitação às escolas. Das bibliotecas pesquisadas 20% afirmaram que não usam nenhum meio de publicidade intencional.

6.1.4.3 Imagem Funcional da Macrorregião Sertão Central

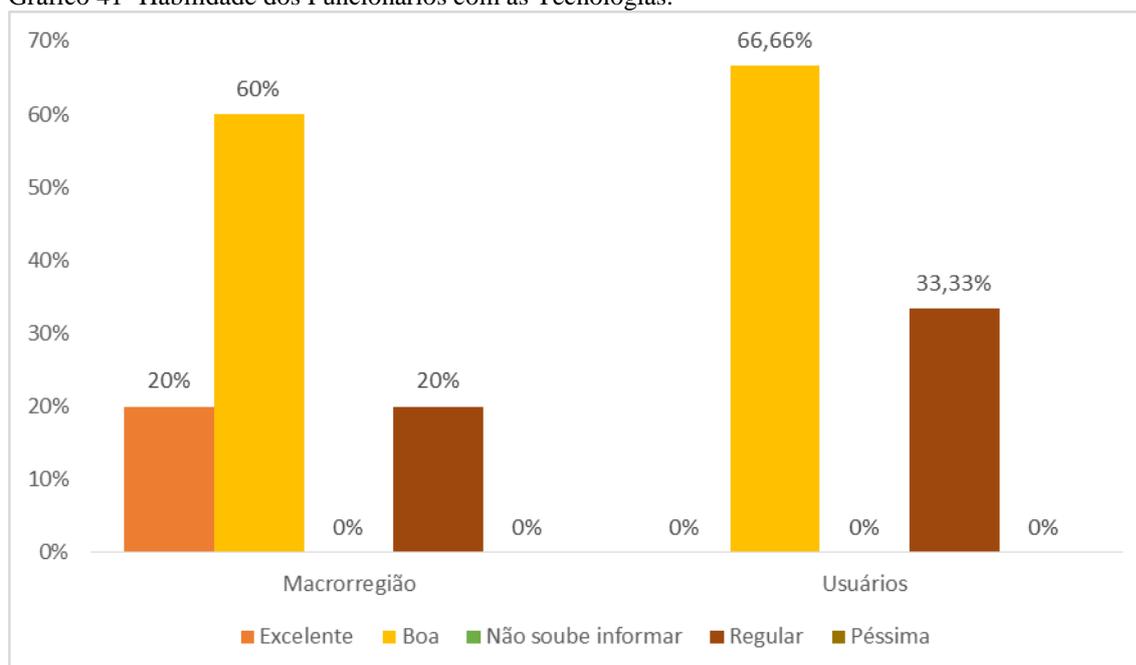
Os equipamentos tecnológicos e a capacidade de relacionamento comercial e com a clientela fazem parte do processo de avaliação da imagem funcional. A macrorregião apresenta uma harmonia entre os equipamentos que possuem e usam, apenas os equipamentos citados como 'outros' que são em 20% aparelhos de televisão, de DVD e de som e em 40% Datashow que sofrem uma sensível queda de 60% que possuem para 40% que realmente

usam. Esta questão foi justificada pelo respondente afirmando que os aparelhos se encontravam quebrados.

As bibliotecas pesquisadas têm e usam em 100% computadores, em 80% impressoras e em 40% *scanners*. Os usuários avaliaram em 100% a sua plena satisfação com os equipamentos. Na era da informação cada vez mais rápida este item do processo é de suma importância, porém é preciso ainda avaliar aspectos ligados à conectividade que para esta região se apresentava apenas em uma biblioteca, justamente a que foi avaliada pelos usuários. Daí a grande aceitação e plena satisfação com a biblioteca.

Outro fator avaliado no que diz respeito às tecnologias são as habilidades dos funcionários em lidar com elas. O gráfico 41 abaixo traz uma ilustração da avaliação dos usuários e das coordenações das bibliotecas.

Gráfico 41- Habilidade dos Funcionários com as Tecnologias.

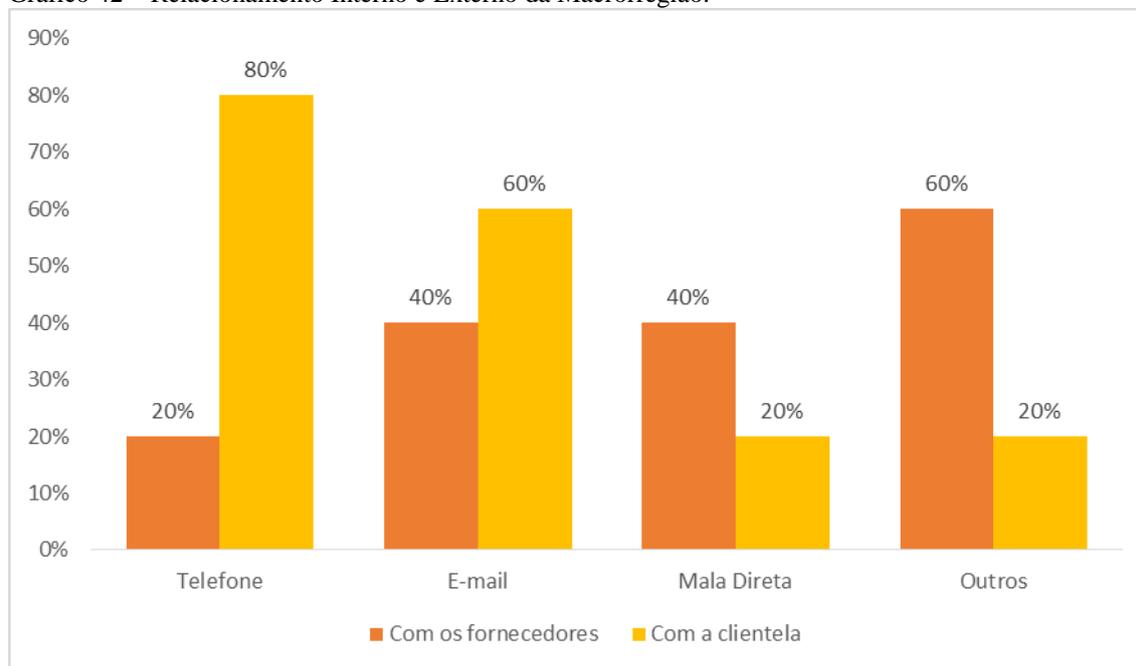


Fonte: Dados da pesquisa.

O resultado é totalmente positivo para os dois universos observados tanto no que diz respeito às coordenações das BPMs e Polo da macrorregião Sertão Central como pela clientela. Essa clientela também avaliou o acervo e afirmou estar parcialmente satisfeita em 100% dos entrevistados. O acervo das bibliotecas da macrorregião está 40% parcialmente informatizado e 60% não está informatizado ainda. Do percentual que está parcialmente informatizado 20% usam o *software* Biblivre e 20% usam um *software* proprietário, cujo não souberam informar qual especificamente, e ainda tivemos 60% que não usam nenhum

software de gerenciamento de acervo. Os serviços das bibliotecas também foram avaliados pelos usuários como excelente em 33,33% e como bom em 66,66% dos entrevistados.

Gráfico 42 – Relacionamento Interno e Externo da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

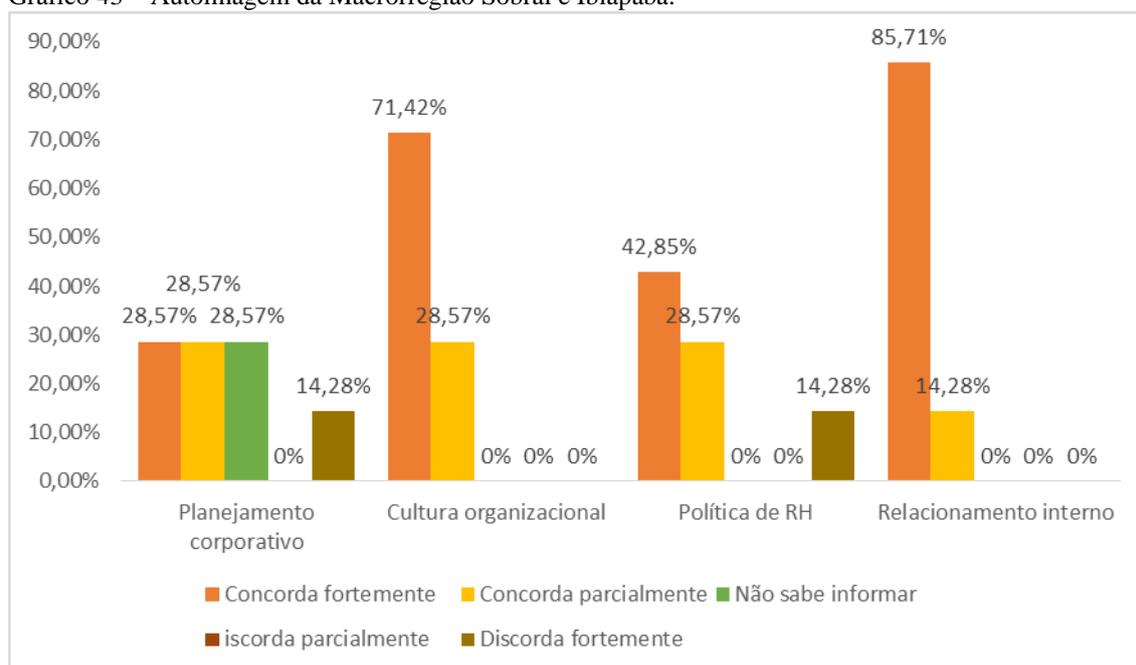
Os resultados revelaram que as bibliotecas não tem quase nenhuma gerência quando o assunto é comunicação externa, relacionamento com os fornecedores e parceiros, uma vez que o maior índice é a opção ‘outros’, devidamente especificada como ‘diretamente com a Prefeitura’. O uso da mala direta está proporcionalmente ligado ao uso do e-mail em 40%, porém os entrevistados fazem ressalvas que usam os seus próprios e-mails e às vezes o seu próprio telefone. Houve ainda 20% que afirmaram não utilizar nenhum meio para comunicar-se com o público externo ou interno. Os usuários avaliaram a comunicação interna da biblioteca com os seus funcionários como boa em 100% e com a clientela em 100% excelente.

Os projetos desenvolvidos pelas bibliotecas da macrorregião são 80% dirigidos para o público infantil e 40% desenvolvem projetos voltados para os jovens e os idosos. O destaque vai para 20% das bibliotecas que desenvolvem projetos para outros públicos como o público dos presídios. Ainda para este item, 20% afirmaram não desenvolver nenhum projeto. Porém, os usuários quando questionados sobre o seu conhecimento acerca de algum projeto a resposta foi 100% negativa. O que significa que ou essa pequena parcela que participou da enquete realmente não conhece por frequentar pouco a biblioteca ou a divulgação desses projetos é falha.

6.1.5.1 Autoimagem da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba

Os itens do processo de imagem organizacional que receberam maiores índices nesta macrorregião foi a cultura organizacional e o relacionamento interno, com 71,42% e 85,71% (Gráfico 43) respectivamente. São itens de extrema relevância para o processo e que contribuem para uma conduta de identidade da organização com maior ênfase.

Gráfico 43 – Autoimagem da Macrorregião Sobral e Ibiapaba.



Fonte: Dados da pesquisa.

De todas as bibliotecas pesquisadas da macrorregião, incluindo a Polo, somente a que tinha usuários para a realização da pesquisa foi a do município de Sobral. Portanto os resultados refletem exclusivamente, em se tratando da macrorregião, apenas da Biblioteca Pública Municipal de Sobral. A categorização das atividades planejadas e desenvolvidas da macrorregião obteve um índice maior nas ações voltadas para a leitura e as rotinas diárias da biblioteca.

Quadro 12 – Categorização das Atividades (Sobral e Ibiapaba).

Leitura	Rotina de programação	Educação	Rotinas administrativas
Projetos de leitura	Datas comemorativas	Oficinas	Projetos
Contação de histórias	Semana da criança		
Crianças	Semana da mulher		
Hora do conto	Atendimentos às escolas		
Leitura			

Fonte: Dados da pesquisa.

Apenas a biblioteca do município de Sobral tinha usuários no momento da visita, os quais puderam participar da pesquisa. Os usuários que participaram da investigação avaliaram a autoimagem da instituição que frequentavam positivamente em todos os itens do processo e a imagem da biblioteca como um todo em positiva por unanimidade. Entretanto, suas falas foram categorizadas e ilustradas no quadro 12, como negativas.

Quadro 13 – Categorização da imagem pelos Usuários (Sobral e Ibiapaba).

POSITIVA	Local adequado para estudos	
NEGATIVA	Faltam incentivos	Aparelhos de ar condicionados com defeito
	Internet sem sinal	Coordenação chamando a atenção dos funcionários grosseiramente

Fonte: Dados da pesquisa.

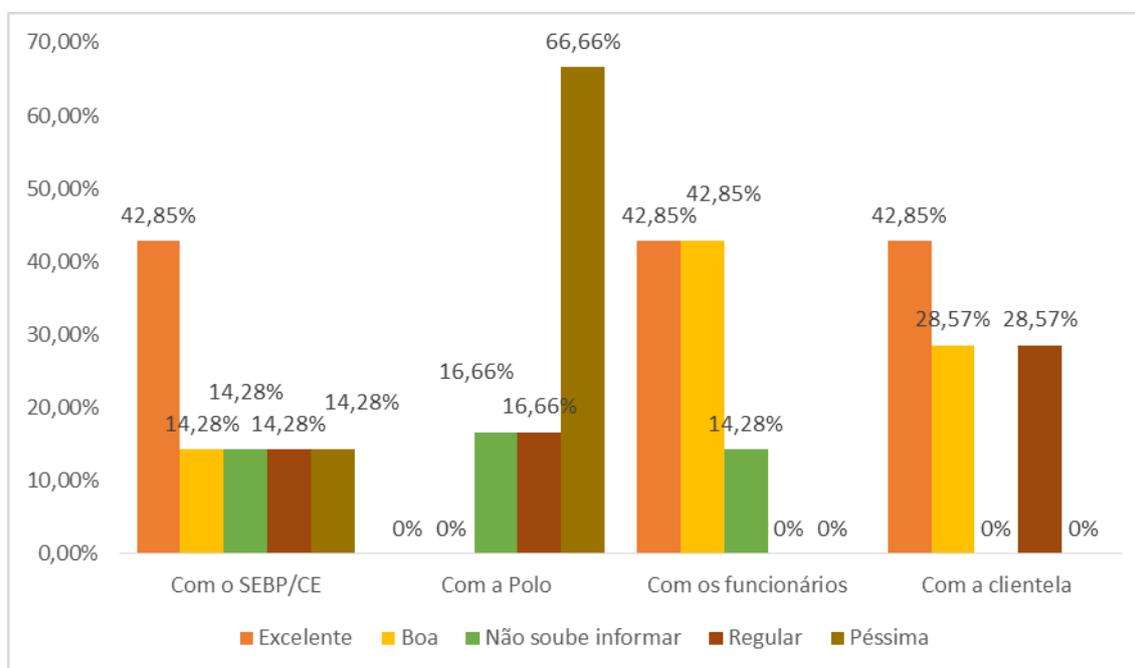
As falas revelaram uma percepção negativa da biblioteca na macrorregião de Sobral e Ibiapaba. Merece destaque a unidade de discurso negativa que fez uma alusão direta com o relacionamento entre a coordenação da biblioteca e os funcionários. Esse item é importante para a projeção da imagem em uma organização e na biblioteca pública não pode ser diferente. O aspecto gerencial de relacionamento da coordenação com a clientela e com os funcionários reflete diretamente na imagem que é construída pelo público.

6.1.5.2 Imagem Intencional da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba

A imagem intencional da macrorregião é negativa, pois 57,14% afirmaram que não usam nenhuma mídia para fazer divulgação ou outro meio qualquer. O uso do *facebook* foi o que alcançou o maior índice de 42,85% e o uso do *site* da Prefeitura foi de 14,28%. Os usuários ficam sabendo das informações através da *home page* da Prefeitura em 33,33% igualmente para o *facebook*. Os usuários apontaram ainda outros meios como o rádio e 14,28% informaram que não tem informações da biblioteca por nenhum meio. A divulgação da biblioteca foi avaliada negativamente em 33,33% regular e 66,66% em péssima pelos usuários. E pelas BPMs e Polo em boa por 57,14% e 28,57% regular, sendo ainda que 14,28% não souberam informar. Ainda para mensurar a satisfação com a biblioteca foi solicitado aos

usuários que avaliassem o *layout* da biblioteca, que teve 33,33% de aprovação como excelente e o mesmo percentual para ‘regular’ e ‘não souberam informar’.

Gráfico 44 – Avaliação da Comunicação da Macrorregião (Sobral/Ibiapaba).



Fonte: Dados da pesquisa.

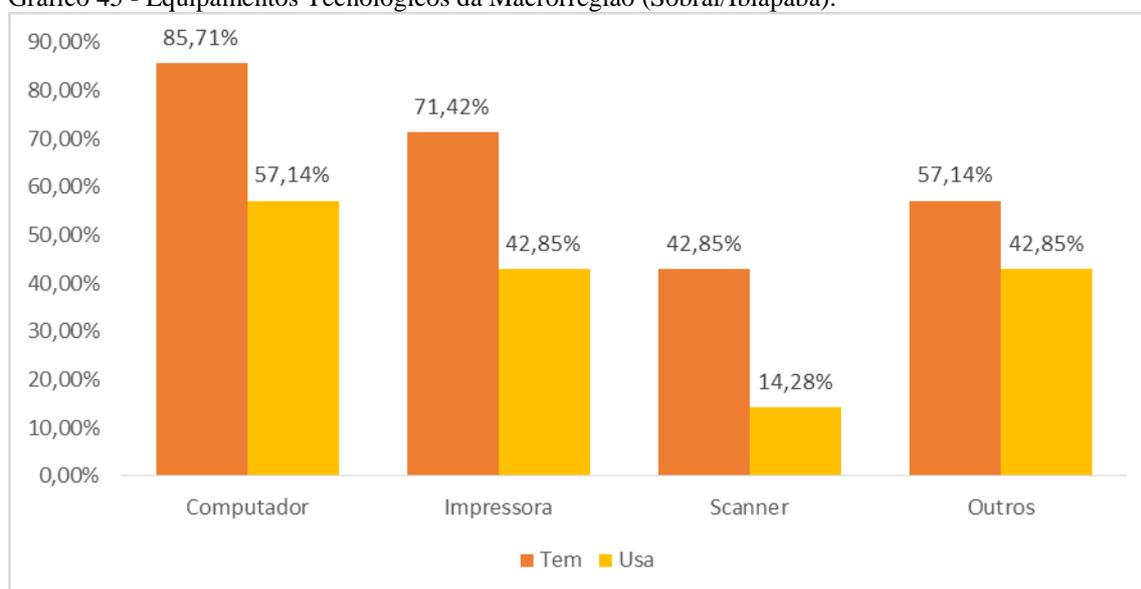
A biblioteca polo de Tianguá recebeu uma avaliação negativa na variável intencional. A imagem de uma organização é o resultado de um processo que é desenvolvido na mente das pessoas e que depende de fatores internos e externos, sociais, comerciais e estruturais. A comunicação é um desses fatores para a criação de imagem corporativa que permeia as três variáveis do processo. Qualquer falha nesse item, todo o processo também se torna falho. O resultado da avaliação intencional da macrorregião Sobral e Ibiapaba é negativo.

Os meios de comunicação com a comunidade interna e externa da biblioteca foram investigados e a principal forma de comunicação é feita através do telefone e do e-mail com 57,14%, 28,57% apontaram ainda um sistema de comunicação interna da biblioteca (intranet) e 14,28% nenhum meio de comunicação. Os principais meios de publicidade das atividades da biblioteca são o rádio com 71,42%, seguido de outros meios com 42,85% descritos como um Boletim Informativo da Prefeitura, as redes sociais, carro de som volante e pessoalmente na biblioteca. Houve ainda 28,57% que afirmaram que faz publicidade da biblioteca através do jornal impresso.

6.1.5.3 Imagem Funcional da Macrorregião de Sobral e Ibiapaba

A imagem funcional é a estrutura da organização e envolve os aparatos tecnológicos e o relacionamento direto e indireto. O primeiro tópico a ser avaliado nesta macrorregião é sua capacidade tecnológica de posse e uso, que conforme observamos no Gráfico 45 o uso sobre uma queda em todos os equipamentos. Os equipamentos ou estão quebrados, obsoletos, faltando peças e cartuchos e em algumas vezes faltando simplesmente papel ou um fio para instalação. Como ‘outros’ os respondentes citaram em 42,85% aparelhos de televisão, em 28,57% aparelhos de DVD, Datashow e vídeo e em 14,28% aparelhos de som.

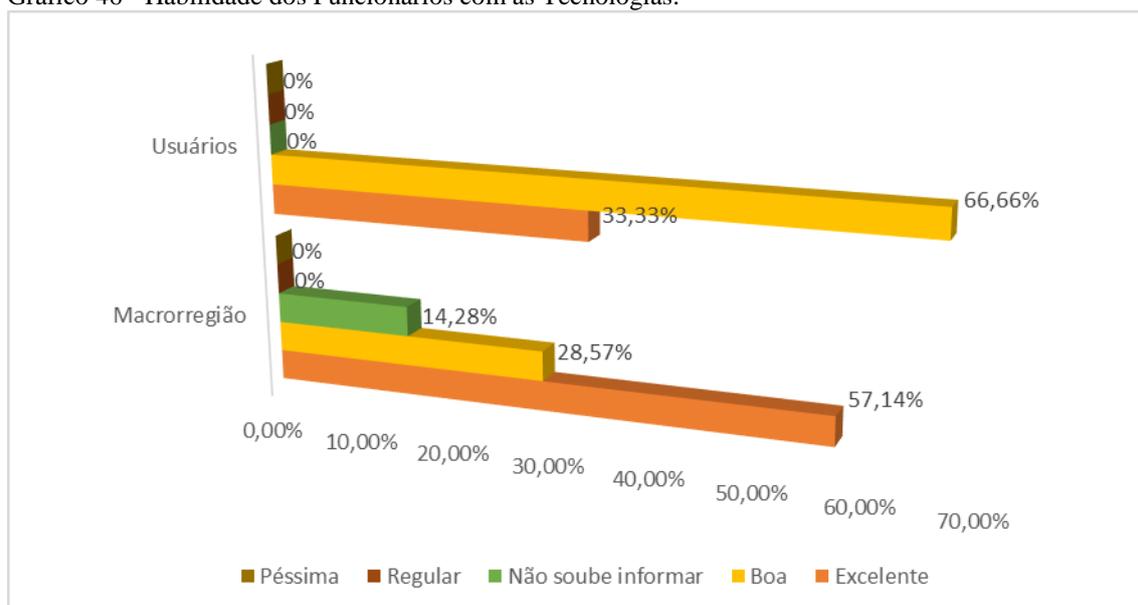
Gráfico 45 - Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião (Sobral/Ibiapaba).



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste sentido avaliou-se a satisfação dos usuários com os equipamentos, contudo, reitera-se que na avaliação proposta pela pesquisa será considerado um diferencial visto que os usuários são de apenas uma biblioteca. Assim 66,66% dos usuários estão parcialmente satisfeitos e 33,33% satisfeitos com os equipamentos.

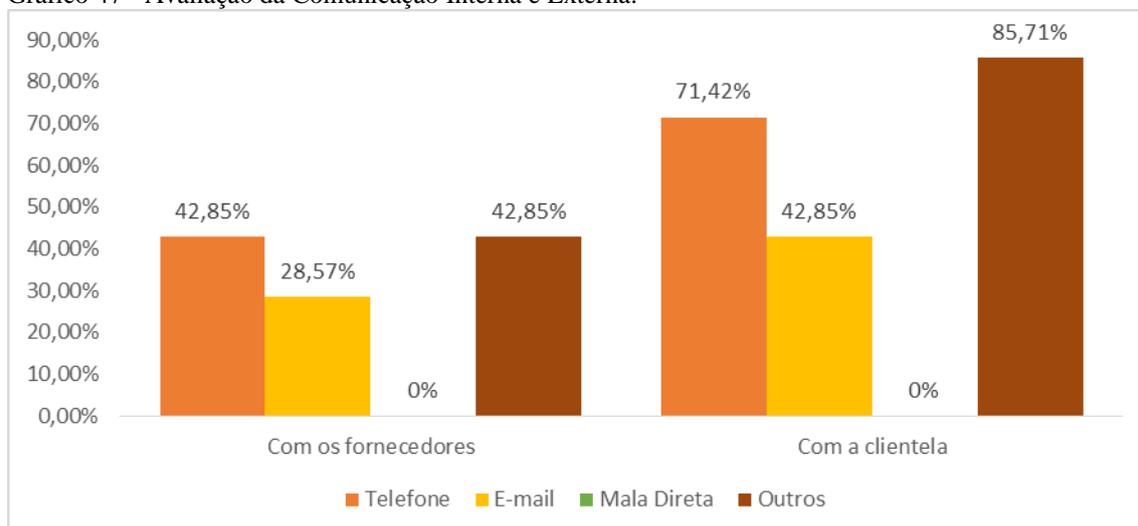
Gráfico 46 - Habilidade dos Funcionários com as Tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa.

Este item foi avaliado positivamente com um maior índice em excelente ou boa a habilidade com as tecnologias. Ainda tendo como pano de fundo as tecnologias, condição básica para as bibliotecas na sociedade da informação, perguntamos sobre a situação do acervo e apenas 14,28% está totalmente informatizado e 42,85% encontra-se parcialmente informatizado, obtendo-se o mesmo percentual para não informatizado. O *software* utilizado em 57,14% das bibliotecas investigadas é o Biblivre e 14,28% não souberam informar. Em relação ao acervo, os usuários encontram-se 100% parcialmente satisfeitos. E os serviços de um modo geral foram classificados em excelente e bom para 33,33% dos usuários e igual valor não soube informar.

Gráfico 47 - Avaliação da Comunicação Interna e Externa.



Fonte: Dados da pesquisa.

Algumas bibliotecas municipais afirmaram que não tem gerência quando o assunto é tratar com os fornecedores e que a comunicação é feita pela Prefeitura; 28,57% afirmaram que tratar pessoalmente com seus parceiros e fornecedores. A clientela também avaliou a comunicação da biblioteca com os funcionários e com os usuários. A comunicação da biblioteca com os funcionários para os usuários é de 33,33% regular e péssima e o mesmo percentual não soube informar. Já com a clientela a comunicação obteve 33,33% para excelente e 66,66% para boa.

Com relação aos projetos desenvolvidos pela biblioteca para públicos específicos 42,85% direciona as atividades para as crianças e para os jovens. Entretanto, o que chama a atenção é que mais da metade, 57,14%, afirmaram que não realizam nenhum projeto para um público específico. Talvez em virtude disso, os usuários, apesar de conferirem uma imagem positiva para a biblioteca, afirmam em 100% que desconhecem qualquer projeto da biblioteca.

6.1.6 Macrorregião do Litoral Oeste

A Macrorregião do Litoral Oeste (Figura 32) é composta de 27 municípios, ocupando uma área de 18.238,0 km² ou 12,3% do território cearense. A macrorregião possui significativo território e suas condições geoambientais configuram climas característicos do litoral, serra e sertão (IPECE, 2012).

A macrorregião tem duas bibliotecas polos, assim a pesquisa envolveu oito bibliotecas nos municípios de Cruz, Bela Cruz, Marco e Acaraú, que é a biblioteca polo; e Amontada, Miraíma, Tururu e Itapipoca, outra polo. Essa amostragem corresponde a 29,62% das bibliotecas da macrorregião que por sua vez, corresponde a 14,67% do total de bibliotecas no Estado.

Figura 33 - Nova Biblioteca Pública Municipal de Itapipoca.



Fonte: <http://www.itapipoca.ce.gov.br>

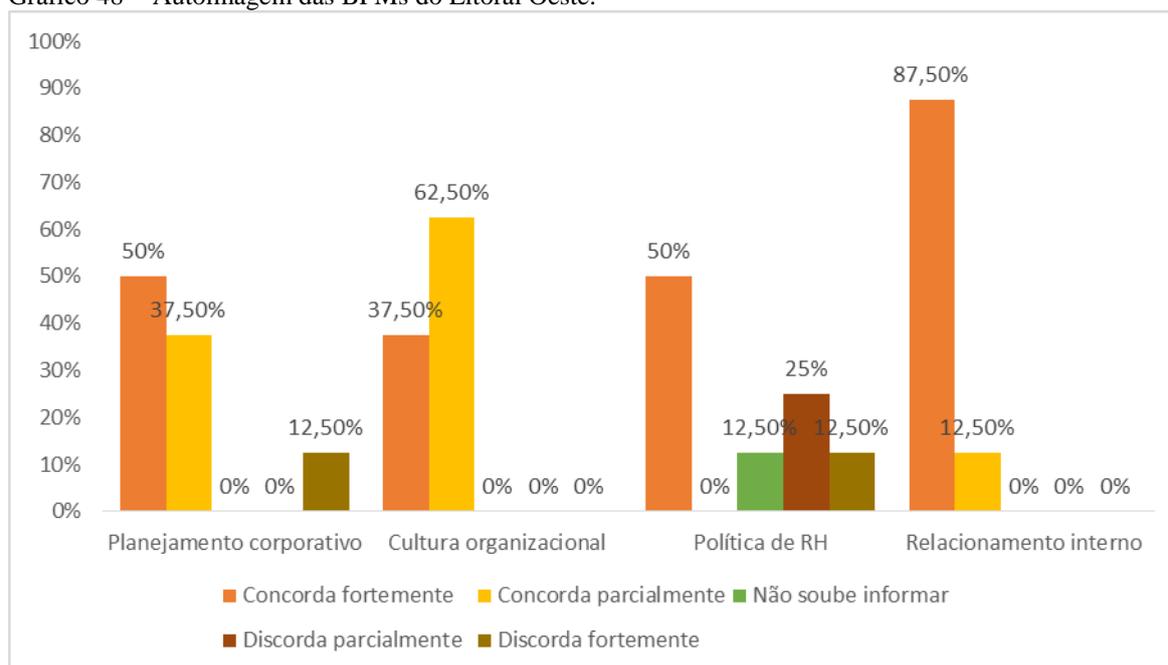
A cidade de Acaraú foi criada através da Lei nº 480, de 1849, e tem extensão territorial de 842.88Km² e população de 57.551 habitantes (IPECE, 2012). A Biblioteca Pública Municipal Poeta Manuel Nicodemos de Araújo, da cidade de Acaraú, foi criada através do Ato de Criação nº 686, de 19 de novembro de 1989, e está localizada na Praça Matriz. O prédio foi construído em 2 de maio de 1915 e antes funcionava como Teatro e Clube³⁴. Em 2012 a biblioteca foi contemplada com o projeto Biblioteca Cidadã da Secult/SEBP/CE, recebendo um kit de 1.070 livros.

6.1.6.1 Autoimagem da Macrorregião do Litoral Oeste

O resultado da análise da autoimagem da macrorregião Litoral Oeste é positiva, apenas um destaque para o item ‘política de recursos humanos’ que apresenta o somatório de 50% para as opções: ‘discordo parcialmente’ e ‘fortemente’ e ‘não soube informar’, em contraponto com a outra metade que marcou que ‘concorda fortemente’ quanto a existência de uma Política de Recursos Humanos para a biblioteca.

³⁴ VER: <http://acarauprerecordar.blogspot.com.br>

Gráfico 48 - Autoimagem das BPMs do Litoral Oeste.



Fonte: Dados da pesquisa.

As atividades planejadas e desenvolvidas na biblioteca foram categorizadas em:

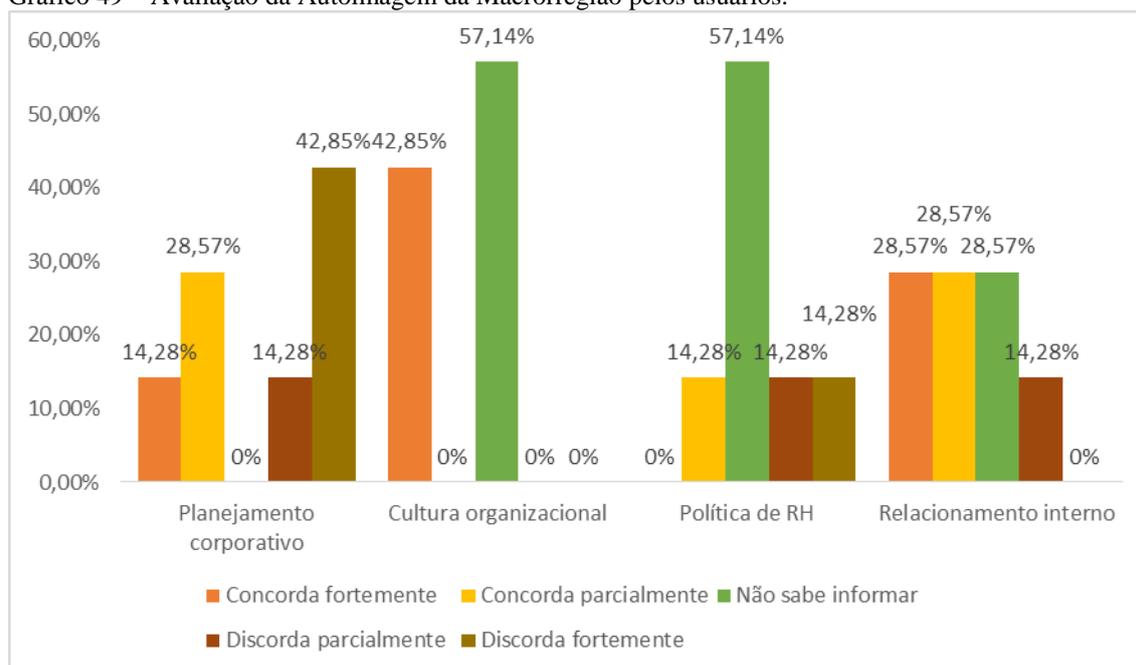
Quadro 14 - Categorização das Atividades (Litoral Oeste).

Leitura	Cultura	Educação	Rotina de programação	Atividades de extensão
Projetos de leitura	Exibição de filmes	Oficinas	Datas comemorativas	Biblioteca volante
Agentes de leitura	Festividades	Projetos com escolas	Visita das escolas	
Leitura		Reforço escolar	Rotinas administrativas	
Grupo de leitura			Plano de ação	
Contaçon de histórias				

Fonte: Dados da pesquisa.

As atividades planejadas e executadas são prioritariamente relacionadas aos aspectos de incentivo à leitura, se configurando mais uma vez o caráter de democratização da leitura associado à biblioteca pública.

Gráfico 49 – Avaliação da Autoimagem da Macrorregião pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

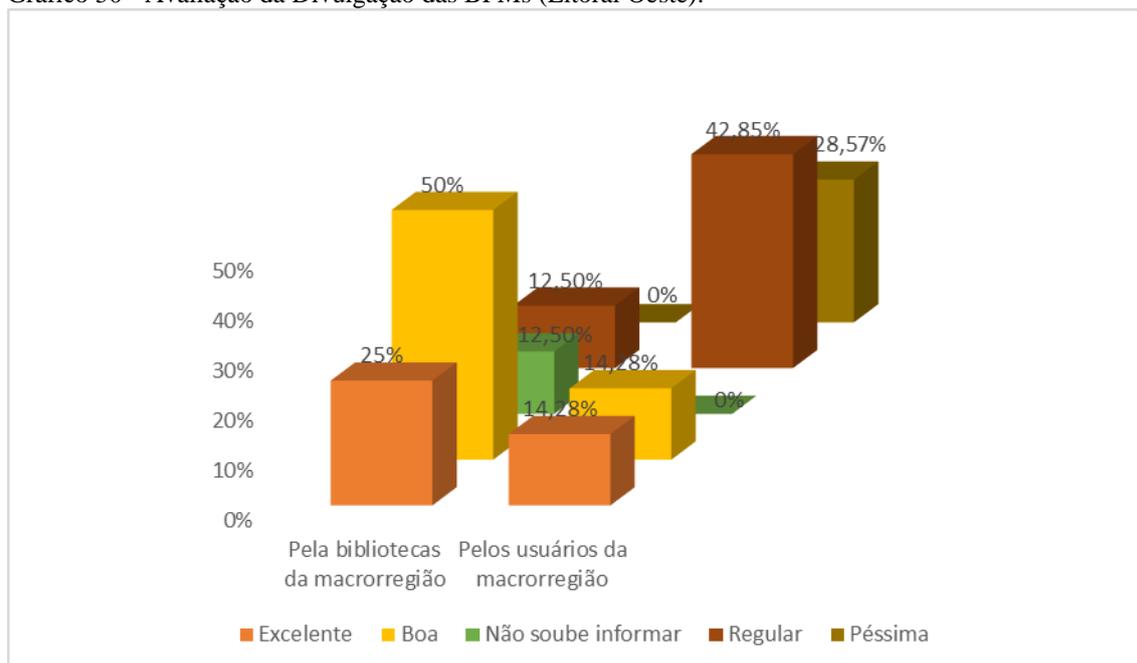
Dos usuários que participaram da pesquisa 71,42% desconhecem a condição de biblioteca polo das BPMs da macrorregião e 28,57% tem ciência dessa condição. Sobre a importância da biblioteca polo para a região, os resultados apontaram para o inverso, 71,42% afirmaram que é importante e 28,57% que não é importante o fato das bibliotecas serem polo da macrorregião Litoral Oeste. Os usuários avaliaram a imagem da biblioteca polo como positiva em 71,42% e negativa em 28,57% dos entrevistados.

6.1.6.2 Imagem Intencional da Macrorregião do Litoral Oeste

A intencionalidade de projeção da biblioteca obteve no que diz respeito às mídias de divulgação dos serviços da biblioteca um alto índice para nenhum meio, com 62,5%. Do total de bibliotecas avaliadas 25% têm e usam *blogs* e 12,5% têm e usam *facebook*. 25% das bibliotecas têm *home page*, mas apenas 12,5% usam como divulgação.

Ao se avaliar este item juntamente aos usuários, apenas 14,28% afirmaram que conhecem as informações da biblioteca através da rede social *facebook*. A maioria ficou conhecendo por outros meios como rádio em 14,28% e a própria comunidade com 57,15% e 42,85% afirmaram que não conheciam nenhum meio de divulgação dos serviços da biblioteca.

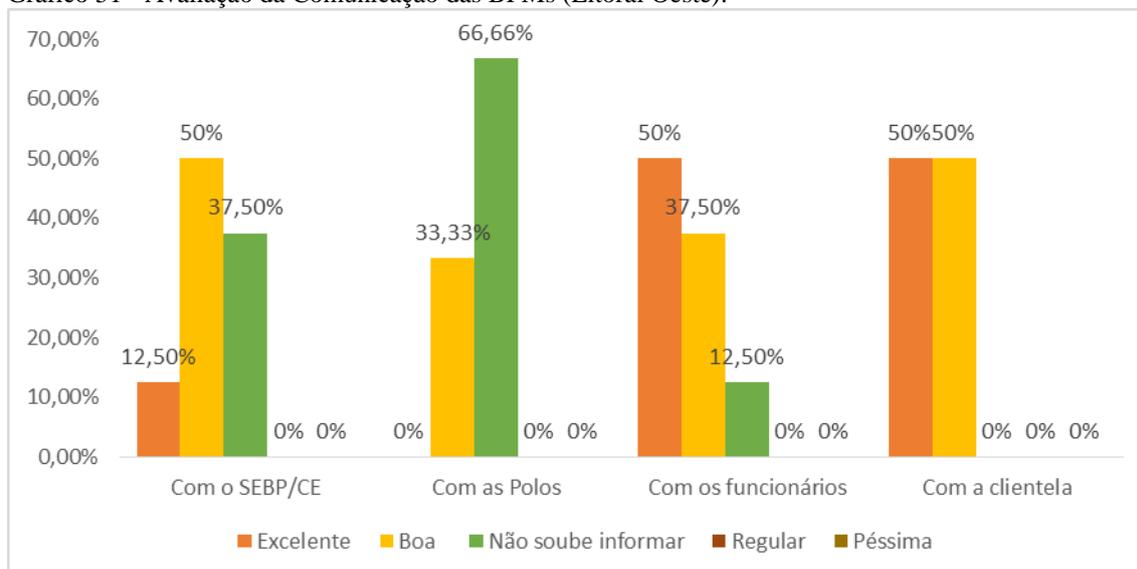
Gráfico 50 - Avaliação da Divulgação das BPMs (Litoral Oeste).



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados revelaram uma discordância entre o que afirmaram as coordenações das bibliotecas e o que perceberam os usuários. Os resultados negativos para a avaliação somaram mais de 71% e os positivos menos de 29%. Quanto ao *layout* da biblioteca, mais de 57% atribuíram conceitos negativos e 28,57% acharam o *layout* positivo e ainda 14,28% não souberam informar sobre este item. A comunicação, item indispensável para a avaliação da imagem intencional, pode ser observada pelo gráfico 51.

Gráfico 51 - Avaliação da Comunicação das BPMs (Litoral Oeste).



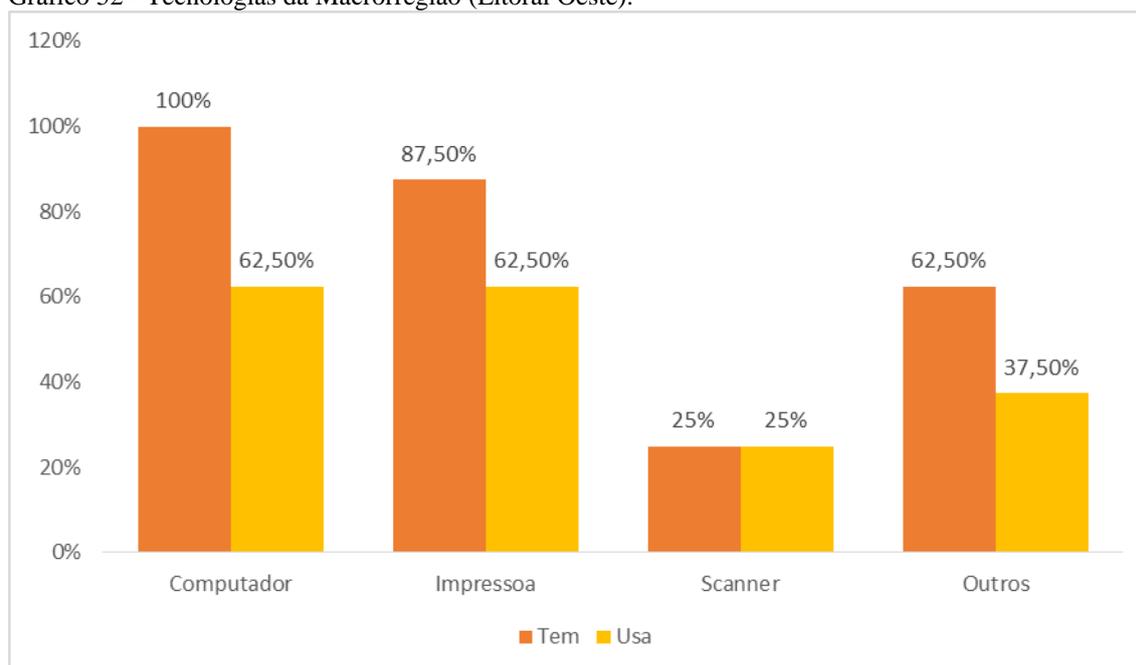
Fonte: Dados da pesquisa.

O principal meio de comunicação com a comunidade é o telefone com 75% e e-mail com 62,5%. Os respondentes apontaram ainda em 25% o uso dos aparelhos de telefone móvel particular e em 37,5% contato direto pessoal. Para fazer publicidade as bibliotecas usam em 87,5% o rádio, em 25% o jornal impresso e em 37,5% carro de som volante. Os entrevistados citaram ainda em 25% o uso de *folders* e panfletos e em 12,5% o site do município e também através de visitas diretamente às escolas e jornal específico da cidade.

6.1.6.3 Imagem Funcional da Macrorregião do Litoral Oeste

Quanto ao uso de tecnologias, conforme observamos no gráfico 52, há uma distorção entre a posse e o uso:

Gráfico 52 - Tecnologias da Macrorregião (Litoral Oeste).



Fonte: Dados da pesquisa.

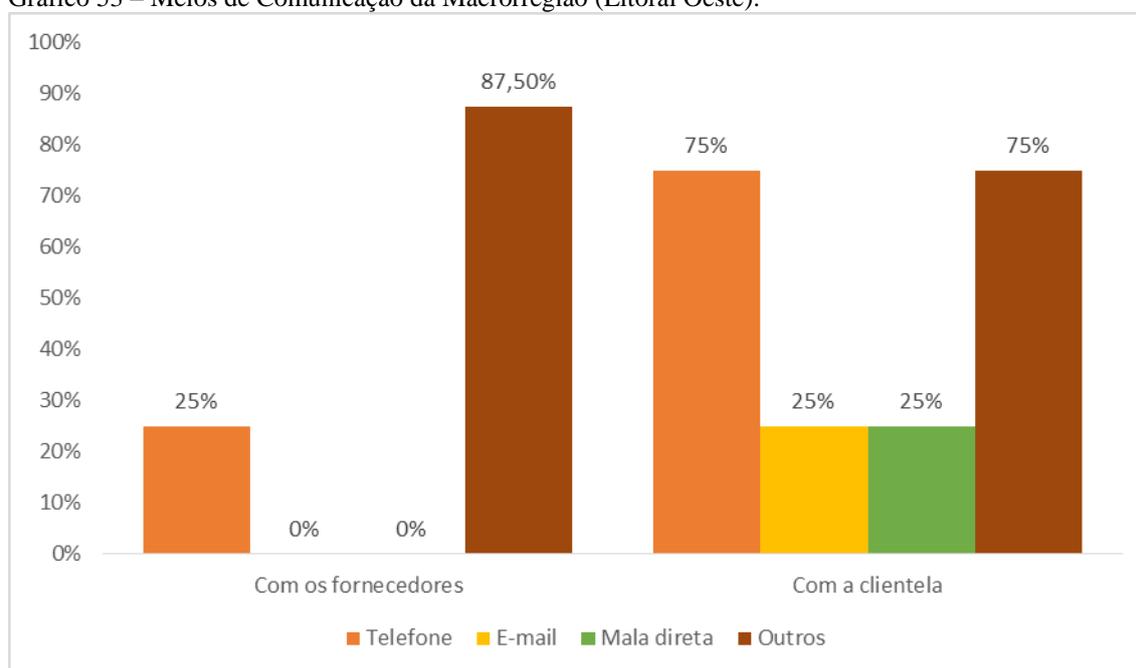
Os itens apontados como ‘outros’ foram em 62,5% aparelho de televisão, em 25% antena parabólica e aparelho de som e em 12,5% caixas de som. Os usuários afirmaram que em 57,14 estão parcialmente satisfeitos com as tecnologias existentes e em 42,85% estão insatisfeitos. O resultado aponta uma diferença em torno dos 14% que não pode ser um empate técnico, entretanto, também não reflete uma grande diferença. Assim, a satisfação dos usuários com as tecnologias pode ser classificada em regular.

Quanto às habilidades dos funcionários com as tecnologias existentes, as coordenações avaliaram em 62,5% regular e 37,5% boa, o que reflete um resultado negativo. Entretanto, os usuários avaliaram este mesmo item em 57,14 como 'boa', 14,28% como 'regular' e 28,57% não souberam informar.

Em relação ao acervo das bibliotecas da macrorregião do Litoral Oeste, estão totalmente informatizados em apenas 12,5% e parcialmente informatizados em 50% das bibliotecas e um percentual de 37,5% não estão informatizadas. O *software* utilizado em 50% das bibliotecas é o Biblivre e, do total de bibliotecas, 37,5% não usa nenhum *software* e 12,5% não sabem informar.

Para os usuários o acervo é satisfatório em 28,57% dos entrevistados, parcialmente satisfatório em 14,28% e 57,14% da clientela está insatisfeita com o acervo. Os serviços da biblioteca de um modo geral é 28,57% bom e regular, o mesmo percentual afirmou que não sabe informar e 14,28% classifica como péssimos os serviços da biblioteca da macrorregião Litoral Oeste.

Gráfico 53 – Meios de Comunicação da Macrorregião (Litoral Oeste).

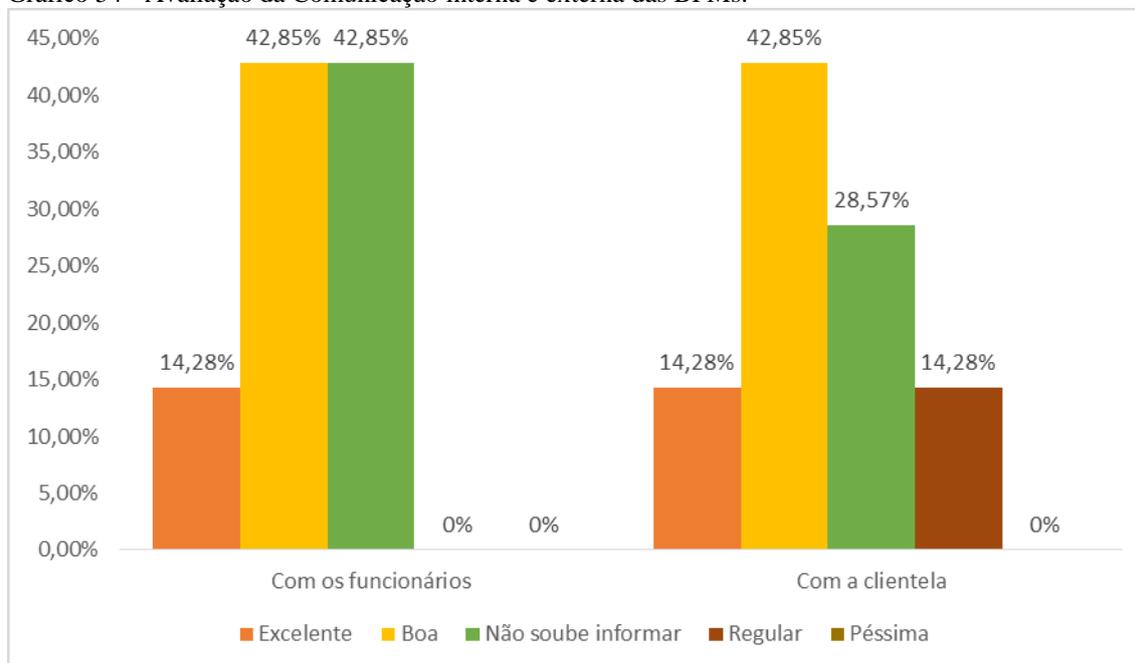


Fonte: Dados da pesquisa.

As bibliotecas praticamente não tem gerência quando o assunto é tratar com os fornecedores ou parceiros. Vale ressaltar que dos 25% que afirmaram usar o telefone, metade ressaltou o uso de seu próprio telefone móvel. Quando marcam a opção 'outros' especificam que esta comunicação se dá diretamente com a Prefeitura. Com relação aos usuários a maioria

usa telefone, seja o da biblioteca ou os de propriedade da coordenação ou funcionários. 75% usam outros meios como redes sociais em 12,5% e pessoalmente na biblioteca em 62,5%.

Gráfico 54 - Avaliação da Comunicação interna e externa das BPMs.



Fonte: Dados da pesquisa.

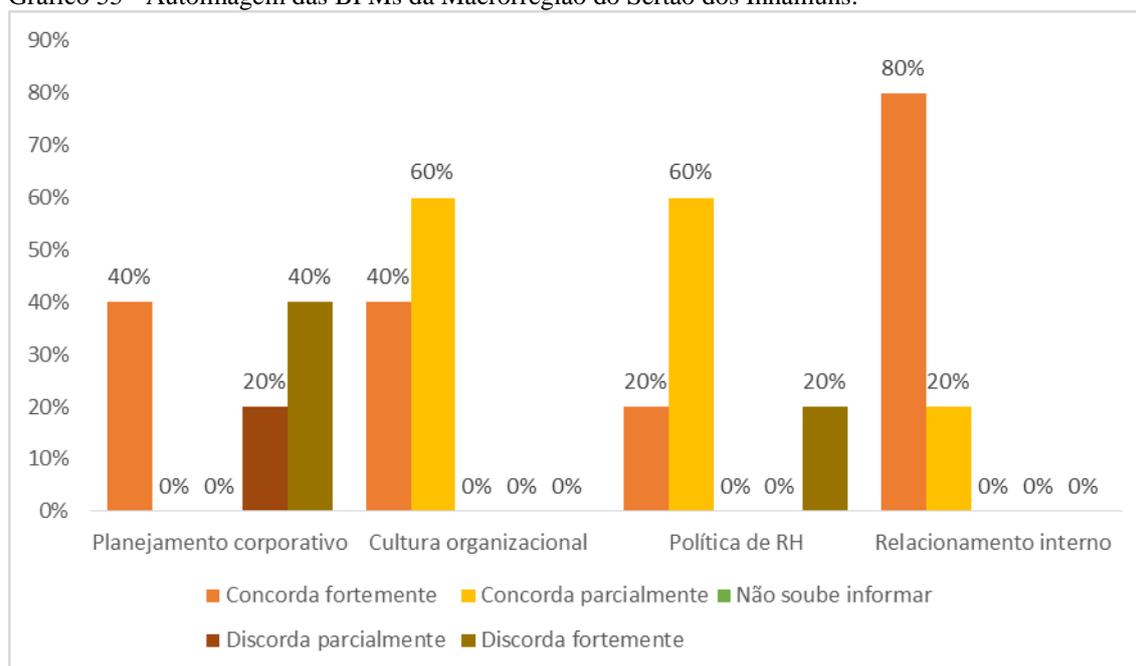
Os usuários avaliam a comunicação interna e externa da coordenação como boa de um modo geral, entretanto, merece destaque o percentual que não soube informar, que pode ser por várias razões, inclusive por não ver uma boa relação da coordenação com seu público interno (funcionários) e externo (usuários).

Quanto aos projetos, as bibliotecas relacionaram projetos específicos para o público infantil e jovem em 62,5% e 12,5% das bibliotecas afirmaram não realizar nenhum projeto. Já a clientela desconheceu em 100% qualquer projeto que a biblioteca realize.

6.1.7 Macrorregião do Sertão dos Inhamuns

A Macrorregião do Sertão dos Inhamuns (Figura 33) é composta de 16 municípios, ocupando uma área de 26.227,3 km² ou 17,6% do território cearense. A região apresenta densidade demográfica de 15,7 habitantes por km², inferior à média do Estado que é de 55,2 hab/km² (IPECE, 2012).

Gráfico 55 - Autoimagem das BPMs da Macrorregião do Sertão dos Inhamuns.



Fonte: Dados da pesquisa.

Para os usuários a percepção com relação ao planejamento das atividades é perceptível, uma vez em que concordaram fortemente e parcialmente em 37,5% com a existência desse recurso organizacional. Ainda sobre o planejamento corporativo, 25% dos usuários discordaram fortemente que exista. Já com relação a cultura organizacional da biblioteca 62,5% dos usuários concordaram fortemente com a sua existência, uma diferença de 22,5% da percepção por parte das coordenações das bibliotecas. Os usuários discordaram em 37,5%, sendo 12,5% parcialmente e 25% discordando fortemente, quanto a cultura organizacional da biblioteca.

Um dos pontos mais polêmicos da imagem organizacional de uma biblioteca é a sua política de Recursos Humanos que é alvo de reclamações constantes. Neste item, os usuários concordaram fortemente em 12,5% e parcialmente em 37,5% da existência de uma política para contratação de pessoal qualificado para a biblioteca. E 25% igualmente discordaram parcialmente e fortemente dessa política. O último item da avaliação da autoimagem da biblioteca como organização refere-se ao seu relacionamento interno, que 37,5% dos usuários concordaram fortemente quanto à existência do item. Note-se que há uma diferença de percepção de 42,5% da mesma resposta pelas coordenações. Os usuários concordaram parcialmente ainda em 62,5% quanto ao item.

Quadro 15 - Categorização das Atividades (Sertão do Inhamuns).

Leitura	Cultura	Rotinas administrativas	Rotinas de programação
Hora do conto	Teatro	Revitalização do acervo	Datas comemorativas
Contação de histórias		Atividades e projetos	Visitas guiadas

Fonte: Dados da pesquisa.

A existência da biblioteca polo em Crateús foi classificada como importante por 100% dos usuários, entretanto, metade desses não sabiam da condição da biblioteca como polo. Finalizando, os usuários avaliaram em 62,5% a biblioteca como positiva e em 37,5% como negativa, uma diferença de 25% na percepção dos usuários quanto a biblioteca.

Quadro 16 – Imagem das BPMs (Sertão dos Inhamuns).

POSITIVA	Atendimento excelente	Ótimo espaço	Ideal para estudos
NEGATIVA	Precisa melhorar a divulgação	Não tem aparato tecnológico	Falta internet para os usuários
	Funcionários desconfiados com a clientela	Falta de confiança nos usuários	Precisa melhorar

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados demonstraram claramente uma tendência para a percepção negativa da biblioteca. Um dado que chamou a atenção na fala dos usuários foi a menção à falta de confiança dos funcionários na clientela. É possível que isto seja reflexo de alguma ocorrência de roubo de obras literárias ou até mesmo um cuidado excessivo dos funcionários com o assunto. Este item poderia ser resolvido com o uso de câmeras de segurança, que apesar de não evitarem, inibem os furtos.

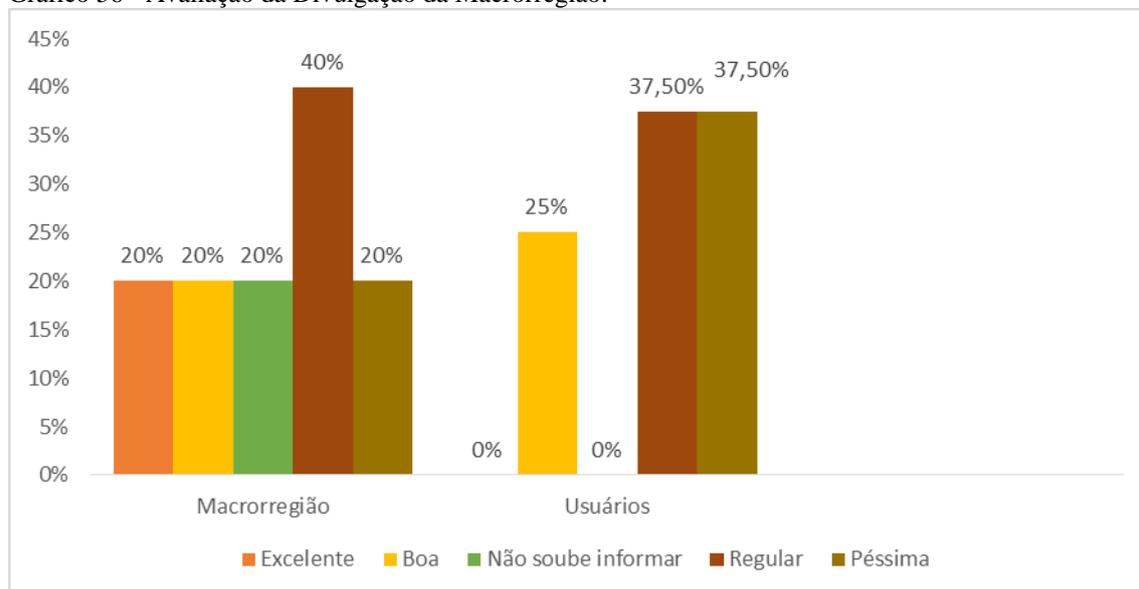
6.1.7.2 Imagem Intencional da Macrorregião do Sertão dos Inhamuns

Quanto a intencionalidade da projeção, as bibliotecas não têm *home page*, mas 20% usam algum sítio, seja da Prefeitura ou de outro órgão. Do total de bibliotecas, 40% têm e usam o *facebook* para projetar sua imagem e os mesmos 40% não usam nenhum meio ou mídia para conferir visibilidade a biblioteca. A clientela afirma em 25% que não conhecem a biblioteca e seus serviços por nenhum meio e em 50% através da própria comunidade. Porém, é preciso registrar que a biblioteca de Crateús tem a Sociedade Amigos da Biblioteca (SABI)³⁵ que dentre outros pontos, pode dar maior visibilidade à biblioteca na comunidade.

³⁵ VER: <http://sabicrateus.blogspot.com.br/>

Outro item avaliado pelos usuários foi o *layout* da biblioteca que consideraram ‘excelente’ em 37,5%, ‘bom’ em 25%, ‘regular’ em 12,5% e ‘péssimo’ em 25%.

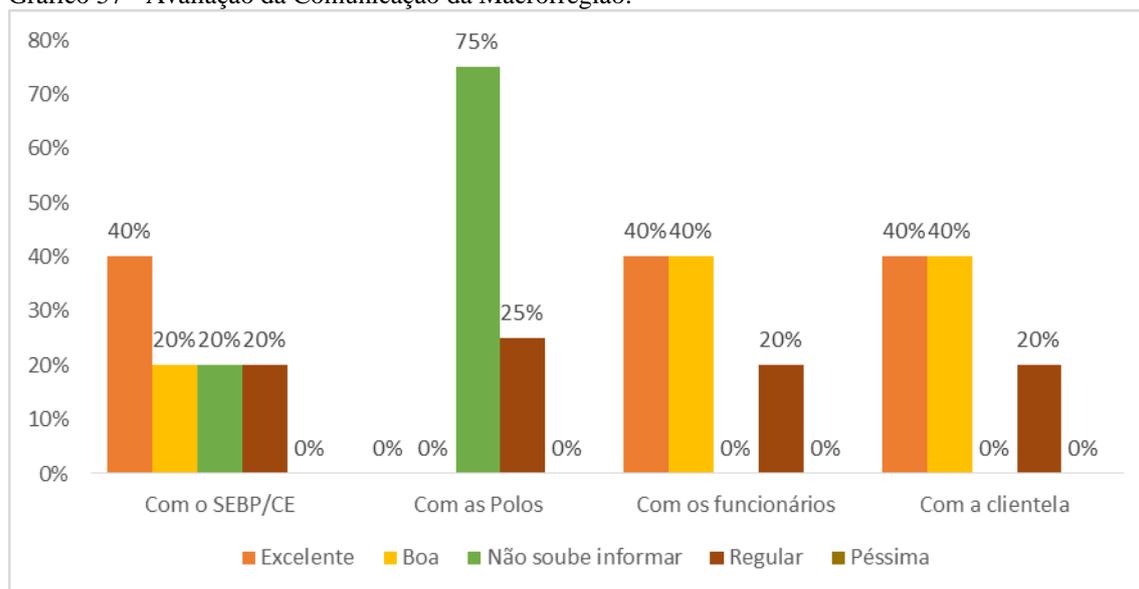
Gráfico 56 - Avaliação da Divulgação da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

A comunicação é uma ferramenta essencial para a imagem de uma organização. No caso das bibliotecas e especificamente das bibliotecas polos, é preciso ter uma boa comunicação tanto com a coordenação do SEBP/CE, quanto com as BPMs, funcionários e clientela. Neste sentido, o gráfico 57 registra a avaliação da macrorregião sobre a comunicação da biblioteca.

Gráfico 57 - Avaliação da Comunicação da Macrorregião.



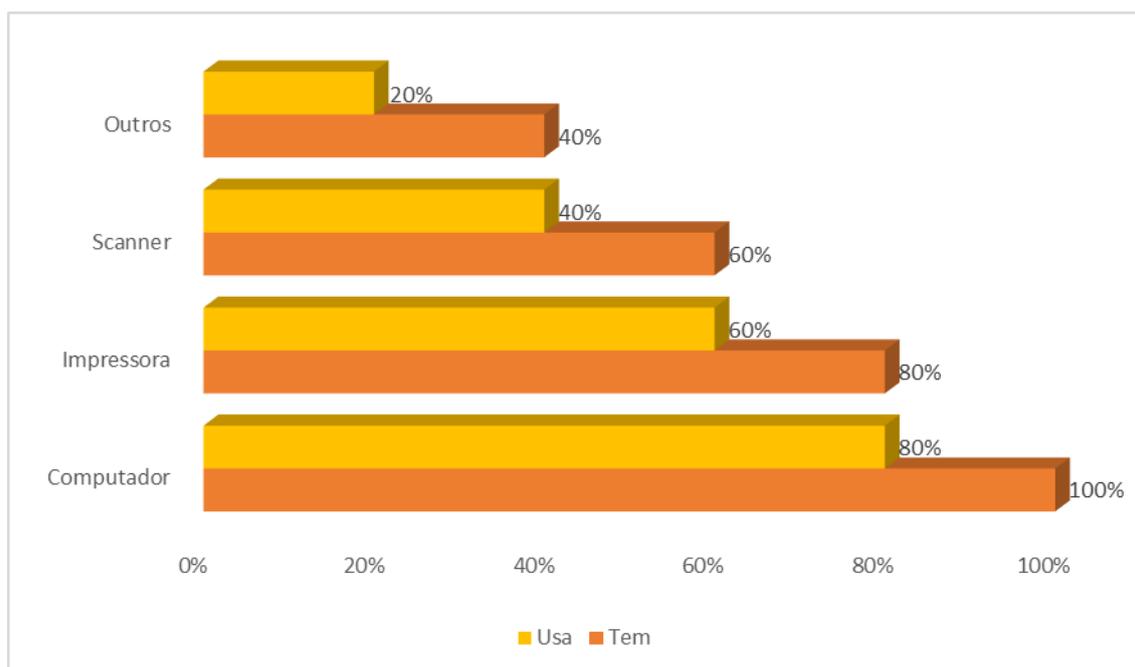
Fonte: Dados da pesquisa.

O principal meio de manutenção da comunicação da biblioteca é o telefone com 80%, e-mail com 20% e 60% marcaram outros meios como, por exemplo, ‘pessoalmente’ na biblioteca. Já a publicidade é feita na maioria das vezes através do rádio com 60% de incidência e 40% para jornal e outros meios, como as redes sociais, *home pages* e pessoalmente. Do total de bibliotecas pesquisadas, 20% afirmaram que não utilizam nenhum meio de publicidade.

6.1.7.3 Imagem Funcional da Macrorregião do Sertão dos Inhamuns

O uso dos equipamentos tecnológicos por parte das bibliotecas pesquisadas decaiu em 20% para cada item conforme se pode observar no gráfico 58.

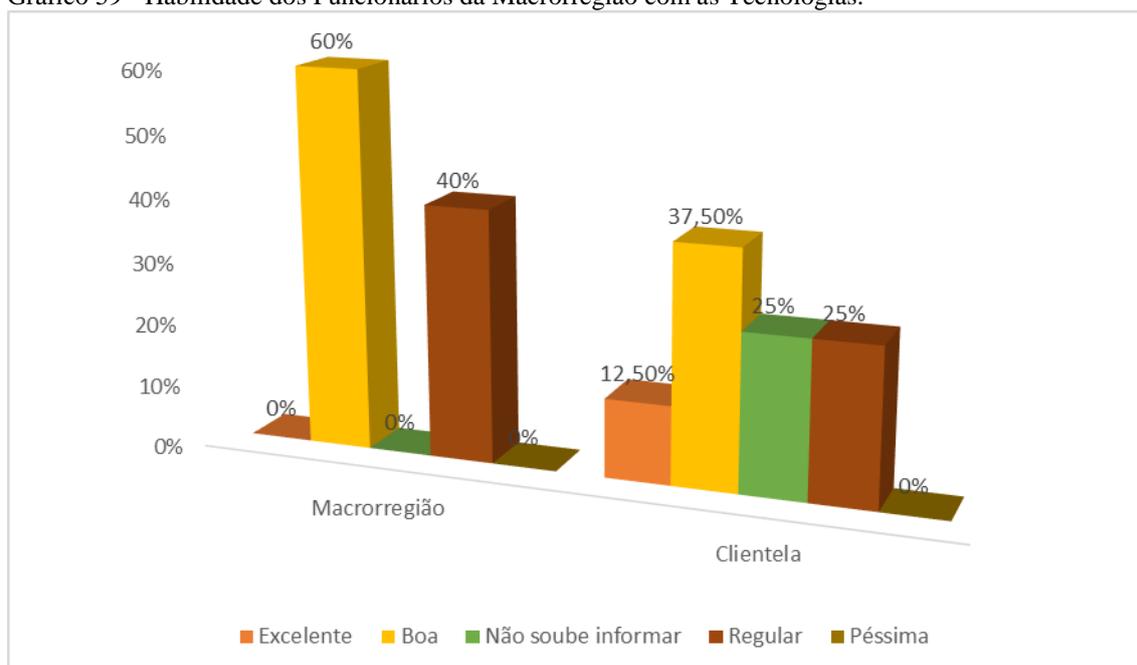
Gráfico 58 - Uso dos Equipamentos Tecnológicos da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os equipamentos que foram citados na opção ‘outros’ são em 20% cada para aparelhos de televisão, aparelhos de DVD, fotocopadora e Datashow. Os usuários avaliaram a satisfação com os equipamentos em 37,5% como totalmente satisfeitos, 25% parcialmente satisfeitos e outros 37,5% afirmaram estar insatisfeitos.

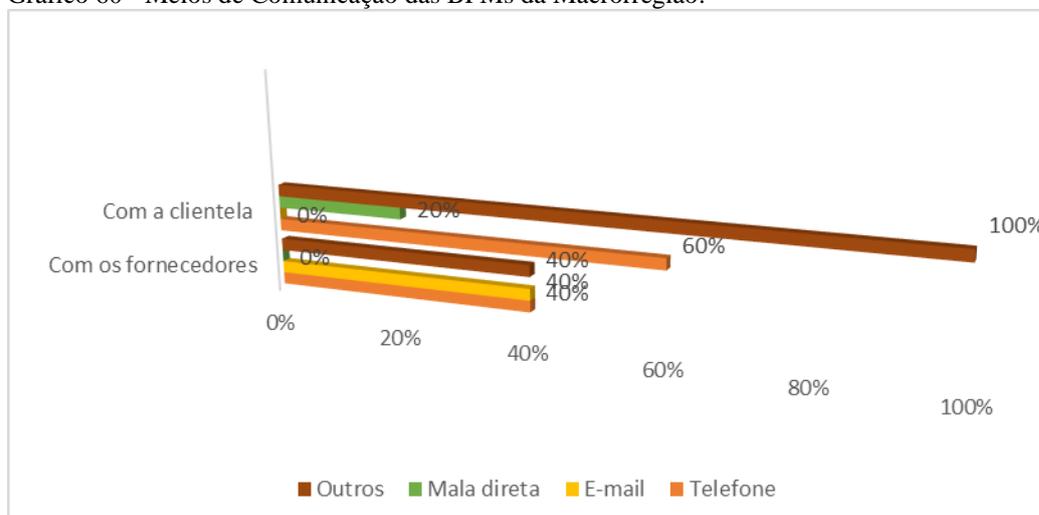
Gráfico 59 - Habilidade dos Funcionários da Macrorregião com as Tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa.

O acervo das bibliotecas da macrorregião do Sertão do Inhamuns está parcialmente informatizado em 60% e não está informatizado em 40%. Nenhuma das bibliotecas tem o acervo totalmente informatizado. Das que encontram-se parcialmente informatizadas, todas usam o *software* Biblivre. Os usuários estão em igualmente 37,5% totalmente satisfeitos e insatisfeitos com o acervo. Podemos considerar como critério de desempate os 25% que afirmaram estar parcialmente satisfeitos. Em relação aos serviços das bibliotecas, 25% cada concluem que os serviços são ‘excelentes’ e ‘bom’ respectivamente e 50% consideram que são ‘regular’.

Gráfico 60 - Meios de Comunicação das BPMs da Macrorregião.



Fonte: Dados da pesquisa.

40% dos entrevistados afirmaram que a comunicação com os fornecedores se dá através da Prefeitura Municipal. Já com a clientela 100% afirmaram que a comunicação é pessoalmente na biblioteca. Sobre o processo de comunicação os usuários foram generosos na avaliação da comunicação da biblioteca com os funcionários que concedeu em 12,5% como ‘excelente’, em 50% como ‘boa’ e 37,5% não souberam informar. A comunicação da biblioteca com a clientela obteve 50% para ‘excelente’, 37,5% para ‘boa’ e 12,5% para ‘péssima’.

Os projetos desenvolvidos pelas bibliotecas da macrorregião são em 20% direcionados para jovens e crianças e 80% das bibliotecas pesquisadas não desenvolvem nenhum projeto para nenhum público específico. Ação que é corroborada pela afirmação da clientela quanto ao conhecimento de algum projeto da biblioteca que afirmaram em 100% desconhecer qualquer projeto.

6.2 RETRATO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CEARENSES

O processo investigativo de identificação da imagem organizacional das bibliotecas públicas cearenses a partir do modelo de bibliotecas polos, tendo como parâmetro as diretrizes da sociedade da informação, foi iniciado com a coleta dos documentos como leis e relatórios da coordenação do SEBP/CE em Fortaleza e conversa com a coordenadora do sistema e da Biblioteca Pública Estadual Governador Menezes Pimentel. Vale destacar que a descrição que irá revelar o retrato das bibliotecas públicas cearenses investigadas está pautada nos objetivos geral e específicos da pesquisa.

A principal mudança ocorrida após a criação das polos, na realidade, não tem uma relação direta com estas, mas com a coordenação do sistema, que foi a existência de bibliotecas públicas em todos os municípios cearenses. Havia alguns municípios no início dos anos 2000 que não tinham efetivamente uma biblioteca e que precisou ser desativada, para em seguida passar por processo de criação ou modernização. Esse processo iniciou com visita técnica realizada durante o período de 2004 e 2005 em todos os municípios cearenses com a coordenadora do SEBP/CE da época e o bibliotecário ou responsável da biblioteca polo de cada macrorregião.

Após esse processo inicial de identificação e verificação *in loco*, foi iniciado a atualização do cadastro das bibliotecas nos anos de 2009 e 2010, conforme relatório do sistema (CEARÁ, 2011). Com o recadastramento foram identificados 61 municípios sem biblioteca ou com biblioteca pública funcionando em espaço inadequado e precariamente.

Esses municípios receberam apoio para implantação através de convênio com o MinC e FBN para acervo, estantes, mesas e cadeiras, computador com o Biblivre³⁶ instalado.

Além das implantações das bibliotecas, 24 municípios receberam também através do convênio MinC/FBN modernização de suas bibliotecas, sendo que dessas, três apenas para o acervo e as demais, além de livros, receberam estantes, mesas e cadeiras e computadores. Mais tarde através de edital do MinC/FBN foram modernizadas mais quinze bibliotecas cearenses e com a parceria do MinC/FBN/SECULT-CE foi possível modernizar mais 23 bibliotecas. Em se tratando de acervo, de acordo com o relatório (CEARÁ, 2011) no período de 2007 a 2010 foram distribuídos 124.086 mil livros através das implantações e do Programa Livro Aberto do MinC/FBN e 87.790 mil livros com as modernizações do convênio MinC/FBN/SECULT-CE.

Em parceria do MinC com o Ministério das Telecomunicações, 42 bibliotecas municipais foram dotadas de Telecentro em 2011 e 27 receberam apoio do Edital Mais Cultura do MinC em 2010. O Edital Mais Cultura foi distribuído em três categorias, sendo a primeira de apoio às bibliotecas municipais, que contemplou dezoito municípios; a segunda categoria de apoio à implantação de bibliotecas em bairros, distritos ou zonas rurais, com dois municípios contemplados; e a terceira de apoio à bibliotecas acessíveis, contemplando sete municípios.

O projeto Biblioteca Cidadã distribuiu para 23 bibliotecas municipais cearenses um total de 202.159 livros, 5.204 CDs, 577 DVDs e 34 VHSs. Através do projeto Nossa Cultura foi distribuído 9.663 livros e o SEBP/CE, através de doações da FBN com base na Lei Rouanet, distribuiu para as 194 bibliotecas municipais 40.532 livros. O total de livros distribuídos pelo sistema até 2011 foi de 475.454 exemplares. Desca-se que desse total, 46.337 exemplares são de autores cearenses. Além das bibliotecas municipais, foco desta investigação, o SEBP/CE distribuiu 300 livros para o Presídio Feminino Auri Moura Costa³⁷, 1.099 partituras para o Teatro José de Alencar³⁸, 300 livros para a Escola de Artes e Ofícios³⁹, 2.502 livros para o CUCA da Barra do Ceará⁴⁰ e 500 livros para a Casa Juvenal Galeno⁴¹.

³⁶ O Biblivre é um *software* licenciado como General Public Licence da Free Software Foundation (GPLv3) e desenvolvido pela Sociedade dos Amigos da Biblioteca Nacional (SABIN) com apoio da COPPE/UFRJ. Inicialmente o projeto foi patrocinado pela IBM-Brasil e a partir de 2007 pelo Instituto Itaú Cultural.

É o *software* escolhido pela coordenação do SEBP/CE para todas as bibliotecas municipais do sistema. Ver: <http://www.biblivre.org.br/joomla/>

³⁷ Centro prisional feminino do Ceará que funciona no município de Aquiraz e que, a partir de maio de 2009, conta com biblioteca pelo Programa “Por um pacto social pelo livro”, da SECULT/CE.

³⁸ O Teatro José de Alencar foi fundado em 17 de junho de 1910 e conta com a Biblioteca Carlos Câmara.

A coordenação do sistema, com o objetivo de permitir o aperfeiçoamento do pessoal da biblioteca que atua no SEBP/CE e de contribuir para a formação de multiplicadores dos cursos oferecidos, também viabilizou que a equipe participasse de cursos oferecidos pela FBN, no Rio de Janeiro, no período de 2008 a 2010.

Com a capacitação dos multiplicadores do SEBP/CE foram realizadas quatorze capacitações compreendendo as oito macrorregiões de planejamento, sendo oito (8) Cursos de Auxiliar de Bibliotecas Públicas Municipais, beneficiando 116 municípios e 287 funcionários de bibliotecas; um (1) Curso de Dinamização do Acervo de Bibliotecas, realizado em Fortaleza com 62 participantes de 28 municípios; um (1) Curso de Restauração e Conservação de Papéis, realizado em Fortaleza com treze municípios participando e 25 pessoas capacitadas; dois (2) Cursos de Capacitação para Auxiliares de Bibliotecas Públicas no *software* Biblivre, realizado em 2009 e 2010 respectivamente, ambos em Fortaleza, com 131 municípios presentes e 151 funcionários de bibliotecas beneficiados; um (1) Curso de Aperfeiçoamento para profissionais multiplicadores que atuam em bibliotecas públicas, realizado em novembro de 2009, na Biblioteca Pública Estadual Governador Menezes Pimentel, em Fortaleza, contemplando 40 municípios e 45 profissionais multiplicadores; e mais um (1) Curso para Multiplicadores em conjunto com um Curso de Noções Básicas para Implantação, Funcionamento e Manutenção de Bibliotecas Públicas, realizado em maio de 2010, em Fortaleza, com 21 municípios presentes e 43 funcionários de bibliotecas municipais.

Através de entrevista concedida pela coordenadora do SEBP/CE Maria Aparecida de Lavor em fevereiro de 2012 para esta investigação, a estrutura organizacional das bibliotecas polos possibilita uma relativa normalização dos serviços e procedimentos técnicos. A coordenadora afirma que esse modelo permite “uma gestão mais direta e efetiva às bibliotecas públicas municipais, orientando e adaptando os procedimentos às suas especificidades, adequando-os aos níveis e necessidades de cada região”. Para a coordenadora, o sistema presta uma consultoria às bibliotecas polos, que por sua vez, realiza uma assessoria para as bibliotecas municipais. As polos são unidades de planejamento com uma certa infraestrutura e capacidade técnica, que facilita o trabalho de gestão do sistema, possibilitando o

³⁹ A Escola de Artes e Ofícios Thomaz Pompeu Sobrinho funciona no bairro Jacarecanga, em Fortaleza, como espaço de formação profissional nas áreas de conservação, preservação, restauração, difusão e valorização do patrimônio cultural cearense.

⁴⁰ Centro Urbano de Cultura, Arte, Ciência e Esporte (CUCA) criado pela Prefeitura de Fortaleza, na gestão da prefeita Luizianne Lins, através da Coordenadoria Especial de Políticas Públicas de Juventude, nos bairros de Fortaleza. O CUCA da barra do Ceará foi inaugurado em 2009 e recebeu o nome de Che Guevara.

⁴¹ Fundada em 1919 por Henriqueta Galeno, a casa funcionava com o nome de Salão Juvenal Galeno e é hoje uma reconhecida instituição de cultura com salões de exposição de artes, biblioteca e auditórios.

funcionamento em rede e a tomada de decisão. Essa estrutura contribui para o aperfeiçoamento dos recursos e mecanismos de coordenação e a fiscalização das atividades.

6.2.1 Revelando a Autoimagem Organizacional

É importante frisar que, conforme orienta Klein (2008), a eficiência e a eficácia organizacionais dependem da harmonia entre a cultura organizacional e a orientação estratégica, que por sua vez pressupõe a criação de estruturas, sistemas e tecnologias adequadas, normas, comportamentos e capacidades de recursos humanos com o objetivo de comunicar e, principalmente, reforçar os propósitos definidos pela instituição. A cultura organizacional de uma instituição são os valores e práticas organizacionais que permitem compreender a organização, sua missão, identidade e funções e que são compartilhados pelos membros.

No caso da biblioteca pública é imprescindível que os funcionários e a coordenação entendam a missão e o lugar da biblioteca na sociedade, sua importância e valor, não apenas no sentido histórico, mas em um sentido sistêmico de compartilhamento de informações e construção de conhecimento. A política de recursos humanos é outro fator importantíssimo para a harmonia e uma boa autoimagem de uma instituição e em uma organização incentiva os funcionários e colaboradores e os mantém em sintonia com a missão e cultura da instituição é mais evidente.

Outro fator responsável pela análise da autoimagem é o relacionamento interno entre os funcionários. O bom relacionamento entre os funcionários e gestão da biblioteca é o diferencial para que a instituição seja assimilada positivamente interna e externamente.

Usando o modelo de quantificação da imagem organizacional para as bibliotecas pesquisadas (tanto as polos como as BPMs), a autoimagem recebeu um resultado positivo pelas coordenações. Conforme é possível observar no Quadro 15, o item menos pontuado foi 'a política de recursos humanos das bibliotecas' e o que mais recebeu conceito positivo foi o 'clima interno'.

Quadro 17 - Mensuração da Autoimagem

AUTOIMAGEM - IDENTIDADE CORPORATIVA						
Itens investigados / Percepção	Positiva		Indecisos		Negativa	
	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários
Orientação Estratégica	33 (68,75%)	47 (63,51%)	5 (10,41%)	10 (13,51%)	10 (20,83%)	17 (22,97%)
Cultura Corporativa	43 (89,58%)	54 (72,97%)	1 (2,08%)	10 (13,51%)	4 (8,33%)	10 (13,51%)
Política de Recursos Humanos	24 (50%)	37 (50%)	7 (14,58%)	20 (27,02%)	17 (35,41%)	17 (22,97%)
Clima Interno	46 (95,83%)	58 (78,37%)	0	12 (16,21%)	2 (4,16%)	4 (5,40%)

Fonte: Dados da pesquisa.

Entretanto, quando analisamos as falas dos usuários que descrevem a biblioteca como: abandonada, sucateada, ultrapassada, precária e deficiente, entre outros, não podemos deixar de mensurar o peso qualitativo dessas percepções. Ora, se a imagem é a percepção que as pessoas têm de determinada coisa, neste caso, as percepções entre as coordenações e os usuários estão desfavoravelmente desproporcionais.

Mesmo no item que foi melhor pontuado como, o clima interno, as falas revelam imagens negativas, como na menção de um usuário sobre a coordenação chamar a atenção dos funcionários na frente da clientela e de forma grosseira. As reivindicações são muitas e revelam a insatisfação com a biblioteca e a sua deficiência e vão desde um simples pedido de silêncio até a constatação da falta de investimento e necessidade de melhoria da infraestrutura, acervo e qualificação profissional.

Essa imagem é corroborada pelo número de bibliotecas com bibliotecários. Do total de 48 bibliotecas pesquisadas, apenas quatorze contam com bibliotecários e dessas apenas quatro são polos. Dificilmente as bibliotecas polos conseguirão cumprir suas atribuições no sentido de prestar assessoria às bibliotecas municipais de sua macrorregião com este tipo de deficiência, apesar de haver uma forte cultura corporativa tanto no que foi observado pelas percepções das coordenações das BPMs como dos usuários.

A identidade corporativa da biblioteca pública no contexto organizacional é um fenômeno multidimensional que se fundamenta em aspectos específicos, que são físicos ou visuais e culturais (JIMÉNEZ ZARCO; ARDURA, 2007). Os aspectos físicos ou visuais tem a ver com a marca da organização, que pode ser visual como uma logomarca, sensorial como um cheiro ou simbólica como é o caso da biblioteca, nada impedindo que esta adote também marcas visuais ou sensoriais. Os aspectos culturais estão diretamente ligados ao corpo interno da organização, seus valores e suas ideias. A visibilidade pública, portanto, é socialmente construída e partilhada a partir desses aspectos visuais e culturais, que são internalizadas pelos

públicos e que os usam para construir as opiniões e impressões, que geram conceitos coletivos.

Não era esperada unanimidade para esta variável, porém, há grandes discrepâncias, que usando as observações do local e das falas, revela dois pontos relevantes. Um é o fato de os respondentes em sua maioria ter cargo comissionado, o que apesar do comprometimento da pesquisadora em não revelar a identidade dos coordenadores, fazia surgir certa resistência em apontar conceitos considerados negativos, que eram imediatamente trocados para “não soube informar”.

O outro fato observado é a boa-fé dos bibliotecários e coordenadores, que tinham falas como: “bom, não é o ideal, mas é o que temos e estamos trabalhando para melhorar”. Esta fala revela que, primeiro, os respondentes têm consciência de suas deficiências organizacionais, e segundo que há uma consciência coletiva que serviço público não precisa ser de primeira qualidade, pode ser adaptado, o bibliotecário pode ser um professor readaptado⁴², a biblioteca pode funcionar em qualquer sala e nem precisa ser grande, qualquer curso de auxiliar de biblioteca já torna o auxiliar em “bibliotecário” e outros equívocos generalizados.

São esses equívocos que contribuem significativamente para uma imagem desfavorável da biblioteca pública em uma sociedade que vive mediada pela informação, seja para os negócios, educação, cultura ou lazer. A não contratação de bibliotecário pela falta desse profissional no mercado não pode mais ser usada como desculpa em se tratando do Estado do Ceará, que tem dois cursos de Biblioteconomia funcionando, cujo mais novo, funcionando em Juazeiro do Norte, já formou mais de cem (100) bibliotecários desde 2010 e sem contar os profissionais formados pelo curso de Biblioteconomia em Fortaleza, criado em 1964, que vem desde então colocando anualmente no mercado dezenas de profissionais bibliotecários.

6.2.2 Revelando a Imagem Intencional

Para mensurar a imagem intencional é necessário envolver os elementos de identidade visual corporativa e de comunicação. Sobre a identidade visual Villafañe (1998) afirma que é uma das variáveis da imagem intencional e um instrumento de configuração da personalidade

⁴² Professor do Estado ou Município que impedido de exercer o ensino, geralmente por razões de saúde, é readaptado em outra função mais burocrática e que é uma prática das municipalidades recolocarem esses professores em bibliotecas públicas municipais.

pública da organização. O autor afirma ainda que das três variáveis (autoimagem, imagem intencional e imagem funcional), esta é a que se pode intervir mais diretamente e, conseqüentemente, a mais tangível e facilmente programável, por isso exige um maior esforço normativo.

Quadro - 18 Mensuração da Imagem Intencional

IMAGEM INTENCIONAL - PERSONALIDADE CORPORATIVA						
Itens Investigados / Percepção	Positiva		Indecisos		Negativa	
	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários
Identidade visual	29 (60,41%)	11 (14,86%)	3 (6,25%)	0	16 (33,33%)	63 (85,13%)
Comunicação interna	17 (35,41%)	11 (14,86%)	15 (31,25%)	0	16 (33,33%)	54 (72,97%)
Comunicação de marketing	35 (72,91%)	19 (25,67%)	8 (16,66%)	0	5 (10,41%)	55 (74,32%)
Comunicação institucional	43 (89,58%)	25 (33,78%)	3 (6,25%)	8 (10,81%)	2 (4,16%)	41 (55,40%)

Fonte: Dados da pesquisa.

A personalidade corporativa da biblioteca pública, aqui encarada como organização, é a imagem comunicável que irá facilitar a percepção da imagem corporativa pelos públicos. Conforme o quadro acima, há uma grave diferença entre o que é afirmado pelas coordenações das bibliotecas e os usuários. Os dados foram computados para cada um dos respondentes que marcavam pelo menos uma das opções que correspondiam aos itens investigados. Neste sentido, a imagem intencional da biblioteca pública cearense recebe um conceito negativo de um modo geral. Vale destacar que esta variável recebe peso 0,3, o que significa que seu resultado é multiplicado por dois, devido a sua importância.

As bibliotecas cearenses deixam a desejar quando o assunto é projeção de imagem. Das 48 bibliotecas pesquisadas, apenas oito usam *blogs* para divulgação e projeção de imagem; quatro usam *homes pages* e 18 usam a rede social *facebook* e nenhuma das bibliotecas da pesquisa usa o *twitter*. Esses elementos de comunicação foram inseridos na investigação por seu alcance e baixo custo de criação e manutenção. Cada vez mais presente no dia-a-dia da sociedade, as redes sociais se constituem em um canal de informação ágil, rápido, flexível e de grande alcance.

O Centro de Estudos Sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (CETIC) de São Paulo realizou em 2008 uma pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil, e apontou que dos 53% da população que era usuária da internet na época, 77% usavam os serviços de e-mail para enviar e receber mensagens; 70% acessam sites de relacionamento; 61% usam serviços de mensagem instantânea; 17% mantêm ou

atualizam um *Blog*; 60% dos usuários usam para procurar informações relacionadas a entretenimento (PESQUISA..., 2008).

As bibliotecas públicas precisam aderir às estratégias já adotadas por rede de lojas, bancos, universidades, empresas, etc, e trabalhar com a sua identidade comunicável. As instituições de um modo geral estão cada vez mais presentes na internet através das redes sociais e *sites*, como um meio de divulgar seus produtos e serviços e ganhar visibilidade no mercado. A comunicação, principalmente a comunicação mais veloz, é uma forma de controlar a imagem organizacional de qualquer organização. Villafañe (2011) afirma que a imagem intencional é aquela em que se induz na mente das pessoas, a partir de sua comunicação e de sua identidade visual. E isto inclui os meios informativos e comunicativos, ou seja, são os *inputs* necessários para uma projeção de imagem positiva.

6.2.3 Revelando a Imagem Funcional

A imagem funcional é induzida na sociedade usuária a partir de suas políticas funcionais que envolvem: estrutura tecnológica e comercial, qualidade dos serviços e produtos e sua atenção com o cliente (VILLAFANE, 2011). Essa variável, devido sua importância e íntimo relacionamento com as anteriores, recebe o maior valor mensurável, peso 0,5.

Quadro - 19 Mensuração da Imagem Funcional

IMAGEM FUNCIONAL - COMPORTAMENTO CORPORATIVO						
Itens Investigados Percepção	Positiva		Indecisos		Negativa	
	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários	Coord.	Usuários
Competência tecnológica	43 (89,58%)	51 (68,91%)	0	0	5 (10,41%)	23 (31,08%)
Competência comercial	13 (27,08%)	44 (59,45%)	15 (31,25%)	10 (13,51%)	35 (72,91%)	20 (27,02%)
Relacionamento direto	23 (47,91%)	52 (70,27%)	0	11 (14,86%)	25 (52,08%)	10 (13,51%)
Relacionamento indireto	26 (54,16%)	25 (33,78%)	0	8 (10,81%)	22 (43,83%)	41 (55,40%)

Fonte: Dados da pesquisa.

A diferença entre as respostas dos coordenadores das bibliotecas e os usuários não é tão devastadora, entretanto, não representa uma imagem positiva. Os itens que merecem um maior cuidado administrativo são a competência tecnológica e o relacionamento indireto. A qualidade dos serviços foi melhor avaliada pelos usuários que os coordenadores e o mesmo aconteceu com o relacionamento direto. Porém a internet e a conectividade é de grande

relevância para a mensuração desta variável e revelou que apenas quinze (15) bibliotecas do total de 48 pesquisadas tem conectividade à internet, e dessas quinze, uma (1) usa *wifi* do vizinho, portanto não disponibiliza para a clientela, uma (1) tem internet mas não tem computador para uso da clientela e oito (8) têm internet através do Telecentro. Um detalhe que merece ser destacado dessa BPM que não tem computador é que até mesmo o computador usado para o cadastramento dos livros e circulação do material é de propriedade da bibliotecária.

A grande diferença entre as bibliotecas da Espanha (observadas por ocasião do período do estágio sanduíche) e as bibliotecas cearenses (alvo deste estudo) está exatamente neste item: enquanto em todas as bibliotecas espanholas os usuários dispõem de *wifi*, nas bibliotecas cearenses em algumas vezes nem mesmo o computador para a realização de simples digitação de trabalhos escolares há. Em pesquisa, o Ibope⁴³ revela que o Brasil é o terceiro país em quantidade de internautas ativos. Isto significa que a internet não é um privilégio dos grandes centros urbanos ou capitais. Entretanto, é um privilégio, em se tratando de pessoas, de um padrão de vida razoável, conforme recente reportagem do Jornal O Estado de São Paulo, que revela que 60% das residências não têm ainda acesso à internet (PETRY, 2013). Esta seria a deixa para as bibliotecas públicas se colocarem como intermediárias da informação informatizada e os usuários que não dispõem de acesso à internet em suas residências.

O relacionamento da biblioteca, principalmente, o relacionamento direto foi bem avaliado. A maioria pontuou bem a comunicação com a clientela e com os funcionários. Porém, a comunicação indireta, a estratégia de comunicação de marketing, item avaliado na variável da imagem intencional e a comunicação dos projetos e serviços e conseqüentemente a sua qualidade, não recebeu o mesmo índice. Apesar dos usuários terem avaliado muito bem a qualidade dos produtos e serviços da biblioteca, desconhecem qualquer projeto realizado pela biblioteca em 98,64%, o que significa quase a totalidade dos usuários que participaram da pesquisa. E outro fator relevante para este item é que 64,59% afirmaram desenvolver algum projeto, entretanto, quase nenhum usuário pesquisado conhecia esses projetos. O que traz à tona a intencionalidade da comunicação para a biblioteca.

Outro aspecto que contribuiu significativamente para a imagem funcional ser avaliada como negativa é o decréscimo crescente entre as bibliotecas que dispõem do equipamento e as

⁴³ VER: <http://www.ibope.com.br>

que realmente o usam. Há uma variação em torno dos 34% com relação ao uso dos equipamentos por alguma razão, seja porque não funciona ou porque falta manutenção.

6.2.4 Revelando a Imagem Pública Organizacional

Usando o modelo de quantificação de imagem para a biblioteca pública o resultado revelado é negativo, conforme o quadro 20 abaixo e merece uma auditoria de imagem realizada em todas as bibliotecas do Estado para determinar a realidade da situação de imagem das bibliotecas públicas. Uma auditoria se constitui em um instrumento específico de avaliação da imagem corporativa de uma organização e orienta quanto a melhor estratégia a ser usada.

Quadro 20 - Imagem corporativa da biblioteca pública cearense.

IMAGEM CORPORATIVA		
VARIÁVEIS	CONCEITO	PESO
Autoimagem	Positiva	0,2
Imagem Intencional	Negativa	0,3
Imagem Funcional	Negativa	0,5
Imagem Pública Corporativa		NEGATIVA

Fonte: Dados da pesquisa.

A biblioteca pública tem um importante papel no cenário do consumo de informação e cultura no país. Infelizmente, ao revelar uma imagem negativa, em se tratando da biblioteca como organização e usando o modelo de quantificação proposto pela pesquisa, revela-se também a deficiência dessa instituição. Lamentavelmente, a biblioteca pública não está se colocando no mercado informacional como deveria ou na melhor das hipóteses não está fazendo uso de uma estratégia de comunicação que atue na publicização de suas ações e consequentemente visibilidade pública à organização. Almeida et al (2012, p. 81) afirmam que “administrar a visibilidade para adquirir boa aceitação passa a ser pauta prioritária”, isto no âmbito de pessoas, governos ou instituições. É uma questão de sobrevivência e requer estratégias e políticas devidamente planejadas que oriente o gestor da biblioteca para um encaminhamento visível de suas ações na sociedade.

Almeida et al (2012) pontuam que, imagem e reputação têm em comum,

[...] o fato de serem construídas pela perspectiva externa, ou seja, por interlocutores de fora da organização. São conceitos distintos, mas que partem das noções de cultura e identidade e são de grande relevância para entendermos o papel das organizações no cenário contemporâneo.

Porém, apesar de ser construída pelo público externo da organização, tem fundamento na percepção interna dos membros dessa organização. Neste sentido, a imagem corporativa é uma espécie de fotografia que revela um dado momento da organização e que, se bem administrada ou com as políticas certas, pode manter uma boa imagem ou reverter uma imagem negativa.

A análise da imagem nas bibliotecas cearenses iniciou com o não conhecimento do endereço prévio da biblioteca. Ao chegar numa cidade investigada, passava-se ao questionamento dos moradores sobre o endereço da biblioteca e com a exceção de uma apenas, que havia mudado de endereço, as pessoas mais diversas possíveis souberam informar onde a biblioteca funcionava. As pessoas indagadas eram donas de casa, estudantes, comerciantes, feirantes etc. A seguir apresenta-se as considerações finais desse estudo e recomendações para futuros pesquisadores.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

“As bibliotecas sempre exerceram um fascínio no imaginário humano”.

LEITÃO (2011)

A imagem corporativa da biblioteca pública cearense revelou-se negativa dentro de um contexto organizacional no âmbito da sociedade da informação. Respondendo aos questionamentos da pesquisa, as hipóteses são corroboradas quanto à imagem de abandono e descaso dos governos municipais. As bibliotecas se vêem de forma positiva, conforme resultado da análise da identidade corporativa (autoimagem), porém quanto às demais perguntas de pesquisa, que correspondem a projeção da biblioteca para a comunidade ou personalidade corporativa (imagem intencional) e sua estrutura tecnológica e comercial ou comportamento corporativo (imagem funcional), as bibliotecas não obtiveram resultados positivos.

As bibliotecas polos, criadas inicialmente para servir de apoio à coordenação estadual do sistema de bibliotecas, não representaram nenhuma mudança operacional quanto ao estabelecimento de uma imagem corporativa. O modelo de bibliotecas polos, apesar de ser uma boa estratégia de gestão, requer uma estrutura que as bibliotecas públicas municipais não têm. Requer que no mínimo todas as bibliotecas polos tenham bibliotecários, o que só ocorre em quatro delas, e que todas as bibliotecas possam ter conectividade a internet para a sua clientela. No entanto, a pesquisa revelou que das bibliotecas polos, apenas duas dispõem de internet para a clientela, o que corresponde a pouco mais de 20% das polos.

Outro problema detectado na investigação é que há certa desconfiança ou a inaceitação do projeto. As bibliotecas públicas municipais não reconhecem de um modo geral a coordenação das polos, principalmente porque algumas delas funcionam em condições melhores que a própria polo. Este item é visível na resposta à pergunta do questionário sobre a comunicação com as polos, neste foi preciso dividir a pergunta no momento da pesquisa pelo motivo de que todos os entrevistados fizeram questão de separar os dois conceitos, quando se dirigiam para a coordenação do SEBP/CE e quando se dirigiam para a polo.

O modelo descentralizado de gestão através das polos é uma excelente ideia, entretanto, como demonstra este estudo, tem algumas deficiências. Neste sentido, com o intuito de resolver o problema de gerência administrativa e aceitação pelos municípios,

propõe-se a transformação dessas polos em Bibliotecas Regionais, sob a tutela do governo estadual e em parceria com os governos municipais. A sugestão é que algumas das polos passem para outros municípios, como por exemplo a polo da macrorregião de Sobral e Ibiapaba, que funciona no município de Tianguá, seja dividida com o município de Sobral. A biblioteca pública de Sobral tem uma estrutura melhor, bibliotecário e internet.

A estruturação proposta tem em vista os novos limites geográficos divulgados pelo IPECE (2012) e está sujeito à contratação de bibliotecários e melhoria na estrutura física e acesso à internet em alguns municípios. Os novos limites geográficos foram modificados levando em consideração a criação de novos municípios com emancipação proposta na Lei Complementar nº 84, de 21 de dezembro de 2009 (PONTES; ALBUQUERQUE; MEDEIROS, 2012). A referida Lei Complementar que encontra-se em pauta no Congresso Nacional e propõe a emancipação de trinta novos municípios, ficando o Estado do Ceará com 214 municípios no total, sendo que a maior concentração seria nas macrorregiões RMF com oito novos municípios e Cariri-Centro Sul com sete. No quadro abaixo ilustramos a proposta para as novas polos e as respectivas condições.

Quadro 21 - Proposta para Novas Bibliotecas Polos como Bibliotecas Regionais

MACROREGIÕES	POLOS	MUNICÍPIOS	TOTAL	CONDIÇÕES / EXIGÊNCIAS
RMF e MACIÇO DE BATURITÉ	1-Maranguape	Maranguape, Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Baturité, Capistrano, Caucaia, Fortaleza, Guaramiranga, Itapiúna, Maracanaú, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palmácia, Redenção e São Gonçalo do Amarante.	18	Melhoria na infraestrutura, climatização das salas; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
	2-Cascavel	Cascavel, Aquiráz, Chorozinho, Euzébio, Guaiuba, Horizonte, Itaitinga, Pacajús, Pacatuba e Pindoretama.	10	A biblioteca é excelente e trabalha com a comunidade em sua programação; Deve contratar mais um bibliotecário para dividir as responsabilidades como polo.
LITORAL OESTE	3-Itapipoca	Itapipoca, Amontada, Apuiarés, Itapajé, Miraíma, Paracuru, Paracoiaba, Pentecoste, São Luiz do Curu, Tejuçuoca, Trairi, Tururu, Umirim e Uruburetama.	14	Conclusão da obra da biblioteca; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
	4-Acaraú	Acaraú, Barroquinha, Bela Cruz, Camocim, Chaval, Cruz, Granja, Itarema, Jójoca de Jericoacoara, Marco, Martinópolis, Morrinhos e Uruoca.	13	Contratação de bibliotecário; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
LITORAL LESTE E LAGUARI	5-Russas	Russas, Aracati, Beberibe, Fortim, Icapuí, Itaiçaba, Jaguaruana, Palhano e Quixeré.	09	Contratação de bibliotecário; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
	6-Tabuleiro do Norte	Tabuleiro do Norte, Alto Santo,	12	Biblioteca muito boa.

		Ererê, Iracema, Jaguaratama, Jaguaribara, Jaguaribe, Limoeiro do Norte, Morada Nova, Pereiro, Potiretama e São João do Jaguaribe		Deve contratar mais um bibliotecário para dividir as responsabilidades como polo.
SOBRAL E IBIAPABA	7-Sobral	Sobral, Alcântaras, Cariré, Coreaú, Forquilha, Freicheirinah, Graça, Groaíras, Irauçuba, Massapê, Moraújo, Meruoca, Mucambo, Pacujá, Santana do Acaraú e Senador Sá.	16	Biblioteca com infraestrutura excelente. Deve contratar mais um bibliotecário para dividir as responsabilidades como polo.
	8-Tianguá	Tianguá, Carnaubal, Croatá, Guaraciaba do Norte, Hodrolândia, Ibiapina, Ipú, Pires Ferreira, Reriutaba, São Benedito, Ubajara, Varjota e Viçosa do Ceará.	13	Deve transferir-se para a nova biblioteca pública municipal inaugurada em 2012; Contratação de bibliotecário; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
INHAMUNS	9-Crateús	Crateús, Aiuaba, Ararendá, Arneiroz, Catunda, Independência, Ipaporanga, Ipuérias, Monsenhor Tabosa, Nova Russas, Novo Oriente, Parambú, Poranga, Quiterianópolis, Tamboril e Tauá.	16	Contratação de bibliotecário; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
SERTÃO CENTRAL	10-Quixadá	Quixadá, Banabuiú, Boa Viagem, Canindé, Caridade, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, General Sampaio, Ibareta, Ibicuitinga, Itatira, Madalena, Milhã, Mombaça, Paramoti, Pedra Branca, Piquet Carneiro, Quixeramobim, Santa Quitéria, Senador Pompéu e Solonópole.	21	Deve contratar mais um bibliotecário para dividir as responsabilidades como polo. Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores) independente do Telecentro. Climatização necessária.
CARIRI	11-Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte, Abaiara, Aurora, Barbalha, Barro, Brejo Santo, Caririaçu, Grangeiro, Jardim, Jati, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Penaforte e Porteiras.	15	Deve contratar mais um bibliotecário para dividir as responsabilidades como polo. Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores). Climatização necessária.
	12-Crato	Crato, Altaneira, Antonina do Norte, Araripe, Assaré, Campos Sales, Farias Brito, Nova Olinda, Potengi, Saboeiro, Salitre, Santana do Cariri e Tarrafas.	13	Melhoria na infraestrutura e climatização necessária; Contratação de bibliotecário; Disponibilização de internet para a clientela (<i>wifi</i> e sala com computadores).
CENTRO SUL	12-Iguatu	Iguatu, Acopiara, Baixio, Cariús, Catarina, Cedro, Icó, Ipaumirim, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós, Quixelô, Umari e Várzea Alegre.	14	A biblioteca tem uma boa infraestrutura física; Climatização necessária.

Fonte: Elaboração própria.

Com a Lei Complementar as polos (de acordo com a proposta no quadro acima), ganhariam novos municípios são: *Maranguape*, cinco municípios; *Cascavel*, três municípios; *Itapipoca*, dois municípios; *Acaraú*, quatro municípios; *Tabuleiro do Norte*, quatro

municípios; *Crateús*, três municípios; *Quixadá*, dois; *Iguatu*, quatro municípios; *Crato*, um município; e *Juazeiro do Norte*, dois novos municípios.

A proposta de criação de Bibliotecas Públicas Regionais / Polos prevê sua vinculação administrativa ao Estado em parceria com os municípios, criando assim uma hierarquia. Conforme o quadro da proposta, algumas bibliotecas deveriam passar por reformas, outras deveriam ser transferidas para novos prédios e todas deveriam ter pelo menos dois bibliotecários, um para cuidar das atividades administrativas da Regional/Polo e outro para gerir a própria biblioteca. No caso das bibliotecas que passariam a ser Regionais, deveriam ser criadas novas bibliotecas municipais. Em alguns municípios não seria necessário em virtude do município contar com mais de uma biblioteca pública municipal.

A estrutura dessas bibliotecas teria que contemplar conforto para a clientela e condições de trabalho para os funcionários; acesso à internet com disponibilização de *wifi* para a clientela; salas com computadores com acesso à internet para a clientela; salas climatizadas; e um calendário de programação. Essas bibliotecas funcionariam como Centros Culturais na região e para que isto ocorra deveriam ter salas para exposição de artes, cinema e teatro. Com relação ao acervo, somente a sua ampliação, visto que essa foi uma área que recebeu muito investimento do governo estadual e federal e da FBN.

As bibliotecas deveriam ser visualmente atrativas, arejadas, amplas, em cores agradáveis e contar com uma boa identidade visual, com logomarca e presença nas redes sociais. Pode parecer utópico, entretanto, é totalmente viável. Aldo Barreto escreveu sobre a sociedade da informação e do conhecimento, afirmando ser um erro confundir uma com a outra, visto que: “a sociedade da informação é uma utopia de realização tecnológica e a do conhecimento uma esperança de realização do saber” (BARRETO, 2007, p. 14).

É ousado querer uma sociedade da informação para uma sociedade do conhecimento no Ceará. Com bibliotecas dentro dos parâmetros tecnológicos oriundos da sociedade da informação e que seja integrada com a comunidade, construída e partilhada por ela a fim de que se possa construir essa sociedade do conhecimento. Se é possível ou utópico só saberemos a partir dos primeiros estudos de viabilidade, das reuniões para firmar os convênios e estruturação do projeto.

Construir bibliotecas integradas com a comunidade, no modelo dos Parques Bibliotecas colombianos, bibliotecas com acessibilidade arquitetônica e de acervo, com pessoal qualificado e especializado, com possibilidades de lazer e cultura só depende de vontade e força política. Não se pode mais trabalhar com adaptações de espaço, de pessoal, de estrutura, usar internet do vizinho, trazer ventiladores e aparelhos de telefone de casa. É

preciso que a biblioteca seja parte do patrimônio da cidade, do Estado, e que se crie com isso um território local de atuação, que se construam bibliotecas vivas e atuantes na sociedade.

Com isto a marca ‘biblioteca pública’ ganharia força e sua imagem projetada seria de uma organização de sucesso que investe no capital humano e intelectual de sua cidade, que inclui, que fortalece sua cultura organizacional a partir dos valores sociais e educativos agregados e de sua responsabilidade social. Sendo a imagem essencial para a manutenção da organização no mercado, espera-se que a biblioteca pública cearense possa provocar uma reflexão nas bibliotecas públicas brasileiras de um modo geral e promova um novo momento.

7.1 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Este estudo contemplou os objetivos propostos e sugere a criação de 12 Bibliotecas Regionais/Polos com estrutura moderna, acesso à internet, aparato tecnológico e profissionais bibliotecários, conforme descrito anteriormente.

Para futuros estudos sugerimos:

A realização de uma auditoria de imagem pública para cada macrorregião, conforme estudos de Villafañe (2011; 1998);

Estudo sobre a atuação do SEBP/CE com base na cultura corporativa;

Investigação sobre o estado de pertencimento social dos usuários das bibliotecas públicas municipais;

Estudo de viabilidade de construção social de um território de atuação para a biblioteca pública;

Estudo sobre o estabelecimento de uma política de comunicação de marketing para a biblioteca pública.

Esperamos suscitar esses e outros estudos sobre a biblioteca pública e gerar uma compreensão de sua importância para a socialização do saber na sociedade. O resultado da análise apontou bibliotecas públicas no Ceará que funcionam em sua maioria de forma precária, sem bibliotecário, sem acesso à internet, sem apoio das administrações municipais (ver o Apêndice 17 com o caso de biblioteca que funciona com livros no chão e que não foi pesquisada por falta de funcionamento, cuja recomendação é que seja desativada do SEBP/CE), sem o mínimo possível. Funcionando dessa forma, seria impossível que conseguissem uma imagem pública positiva, já que de acordo com o próprio relatório do SEBP/CE (CEARÁ, 2011, p. 8) “não conseguem oferecer à população informações de qualquer ordem”, quicá informações de cunho social, cultural e sobre os direitos do cidadão.

As bibliotecas públicas cearenses se mostraram deficientes quanto aos seus propósitos de atuar na sociedade da informação. As bibliotecas polos funcionando sem bibliotecários, sem internet, sem apoio, as bibliotecas municipais com funcionários literalmente tricotando durante a visita da investigação.

O trabalho do SEBP/CE é árduo e as bibliotecas polos não representaram a descentralização desse trabalho como previsto pelo projeto inicialmente. A coordenação do sistema praticamente realiza todas as atividades que deveriam ser das bibliotecas polos, com raríssimas exceções. E por fim, constatamos que os serviços das bibliotecas municipais se resumem em sua maioria aos empréstimos e a pesquisa escolar, realidade esta que, conforme a literatura especializada da área, é também a realidade de todas as bibliotecas públicas brasileiras, que funcionam como bibliotecas escolares.

Esperamos ainda que futuramente seja possível ver a biblioteca pública como organização e como tal, possa ter uma orientação estratégica voltada para uma projeção de imagem pública na sociedade, fortalecida como marca e de reputação inabalável.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Márcia. **Cultura letrada: literatura e leitura**. São Paulo: Unesp, 2006.
- ALMEIDA, Ana Luíza de Castro. et al. Identidade, imagem e reputação: processo de construção de sentido no contexto das organizações. In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; LIMA, Fábila Pereira. (Orgs.). **Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2012.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca públicas: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ANDRADE, Ana Maria Cardoso de; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. Objetivos e funções da biblioteca pública. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte: v. 8, n. 1, p. 48-59, mar., 1979. Disponível em: www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16059 Acesso em 19 out. 2012.
- ANTUNES, Walda de Andrade; CAVALCANTE, Gildete de Albuquerque; ANTUNES, Márcia Carneiro. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública: manual**. São Paulo: Global, 2002.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações não-governamentais / ONGs brasileiras**. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.
- _____. **A palavra e o silêncio: biblioteca pública e estado autoritário no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.
- _____; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de. (Org.). **Ciência da informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. 2.ed. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2011.
- ARGENTI, Paul A.; FORMAN, Janis. **The Power of corporate communication: crafting the voice and image of your business**. New York: McGraw-Hill, 2002.
- ARNHEIM, Rudolf. **Arte e percepção visual**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2000.
- _____. The two faces of gestalt psychology. **American Psychologist**, v. 41, n. 7, jul., 1986. p. 820-824.
- _____. **El pensamiento visual**. Buenos Aires: Eudeba, 1976.
- ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ci. Inf**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio./ago., 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a02v29n2.pdf> Acesso 25 Nov. 2011.
- AUMONT, Jacques. **A imagem**. São Paulo: Papyrus, 2002.

AVERBACH, Emanuel; CORIELL, Abner S. Short-term memory in vision. **Bell System Technical Journal**, v. 40, 1961, p: 309-328 Disponível em: <http://www3.alcatel-lucent.com/bstj/vol40-1961/articles/bstj40-1-309.pdf> Acesso em: 17 jun. 2013.

AZEVEDO, Marta; GOUVEIA, Luis Borges. Repensar a missão da biblioteca pública na gestão das TIC. In: Conferência IADIS Iberoamericana www/internet 2003, Algarve, Portugal, **Anais eletrônicos...** Algarve, Portugal, 2003. Disponível em: http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200303L015.pdf Acesso em: 26 Nov. 2011.

BÁEZ, Fernando. **História universal da destruição dos livros**: das tábuas sumérias à guerra do Iraque. Rio de Janeiro: Ediouro, 2006.

BALDISSERA, Rudimar. **Imagem-conceito**: anterior à comunicação, um lugar de significação. 2004. 295f. Tese (Doutorado em Comunicação). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

BARRETO, Aldo. A ciência da informação e a síndrome do Titanic. **Jornal Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo, v. 8, n., 273, ago., 2005. Disponível em: http://www2.metodista.br/unesco/jbcc/jbcc_mensal/jbcc273/jbcc_comunidade_ciencia.htm Acesso em 13 jun. 2013.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1973.

BENSO, Aline. A imagem e a identidade das marcas na perspectiva da comunicação organizacional: um estudo do Grupo MB Confecções. In: INTERCON – Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 33. Caxias do Sul, RS, **Anais...** Caxias do Sul, RS: Universidade de Caxias do Sul, 2010. Disponível em: www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/.../R5-1699-1.pdf Acesso em 21 Out. 2011.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**. São Paulo: Vozes, 2002.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; LAVOR, Maria Aparecida de. O perfil das bibliotecas públicas do estado do Ceará: um sistema em funcionamento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/10/593> Acesso em: 15 Ago. 2011

_____; SUAIDEN, Emir José. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. **InCID**. Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v.2 n.1, p. 130-142, jan./jun., 2011. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/58> Acesso em: 12 Ago. 2011.

_____; _____. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 16, n. 4, p. 29-41, 2011a. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1257/970> Acesso em: 7 set. 2012.

BETANCUR BETANCUR, Adriana María. **Bibliotecas públicas, información y desarrollo local**. Colômbia: Comfenalco Antioquia, 2007.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. **A biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão**. 2011. 316f. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais). Universidade do Porto, Faculdade de Letras, Porto, 2011. Disponível em: <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/62463> Acesso em: 16 jun. 2013.

BIBLIOTECA PÚBLICA: princípios e diretrizes. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

BINET, Alfred. **La psychologie du raisonnement**. Paris: Alcan, 1896. Disponível em: <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k681879/f8.image> Acesso em: 9 Nov. 2011.

BLATTMANN, Ursula; RADÓS, Gregório J. Varvakis. **Bibliotecas Públicas na Internet: serviços e possibilidades**. In: Painel de Biblioteconomia em Santa Catarina, 18; Forum de Bibliotecas Públicas, 1. Florianópolis, SC, **Anais...** Florianópolis, SC: Universidade Federal de Santa Catarina, 1999. Disponível em: http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/publica_net.html> Acesso em: 23 Nov. 2011.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BONINI, Celina. **Proyecto desarrollo del Sistema de bibliotecas públicas: informe de avance**. Perú: Biblioteca Nacional de Perú, 2003. Disponível em: http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=7&Itemid=2 Acesso em: 19 jun. 2013.

BORKO, Harold. Information science: whats is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan., 1968. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968> Acesso em: 27 Out. 2010.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. **Livro Branco: ciência, tecnologia e inovação**. Brasília: MCT, 2002. Disponível em: www.cgee.org.br/arquivos/livro_branco_cti.pdf Acesso em: 24 Nov. 2011.

BUNGE, Mário. **La investigación científica**. Barcelona: Ariel, 1996.

CAMPAL-GARCÍA, Maria Felicidad. Bibliotecas públicas: escenarios para el aprendizaje. In: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 3, 2006, Múrcia. **Anais eletrônicos...** Múrcia: MCU, 2006. Disponível em: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/604/1/com_30.pdf Acesso em: 13 nov. 2012.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A Escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 63-77, dez., 2006. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18> Acesso em: 13 nov. 2012.

CÂNFORA, Luciano. **A biblioteca desaparecida**: histórias da biblioteca de Alexandria. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

CAPRIOTTI, Paul. La conducta corporativa como instrumento básico de la formación de la imagen corporativa. **Sphera Pública**, España, n. 2, p. 17-30, 2002. Disponível em: http://www.bidireccional.net/Blog/Conducta_Corporativa.pdf Acesso 21 Nov. 2011.

CARVALHO, Cintia; HAUBRICH, Gislene Feiten. Da identidade à reputação: um estudo sobre a marca Coca-Cola. In: INTERCON – Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 33. Caxias do Sul, RS, **Anais...** Caxias do Sul, RS: Universidade de Caxias do Sul, 2010. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/.../R5-3135-1.pdf> Acesso em: 6 Nov. 2011.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, José Márcio de; SILVA, Clara Luiza Oliveira. A influência da cultura organizacional e da orientação estratégica na gestão de recursos humanos: um estudo de caso. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 10, n. 1, jan./abr., 2012. Disponível em: <http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/317/482> Acesso em: 14 jun. 2013.

CASTRO, Maria Lília Dias de; TAROUCO, Cristiano. As estratégias de significação plástica da imagem em Justiça Gaúcha. **Intexto**. Porto Alegre, UFRGS, v. 1, n. 24, p. 18-37, jan./jun., 2011. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/19809/12365> Acesso em: 21 jun. 2013.

CAVALCANTE, Lidia Eugênia. Cultura informacional e gestão de bibliotecas públicas municipais: competências e usos da informação. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 11. Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro. **Anais...** Rio de Janeiro, Ancib, 2010. Disponível em: < <http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/128/252>> Acesso: 24 Jan. 2011.

CEARÁ. SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Relatório do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais do Estado do Ceará (SEBP/CE) no período de 2007 a 2010. Fortaleza, 2011.

CECEÑA, Ana Ester. (Org.). **La tecnología como instrumento de poder**. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1988.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; Silva, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAVES, Norberto. **La imagen corporativa: teoría e metodología de la identificación institucional**. 4. ed. Barcelona: Gustavo Gili, 1996.

COSTA, Joan. **Imagen corporativa en el siglo XXI**. 4. ed. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

CUEVAS-CERVERÓ, Aurora. Formación de la ciudadanía en entornos de información electrónica: alfabetización informacional. In: VIVES, Josep. (Coord.) **Digitalización del patrimonio: archivos, bibliotecas y museos en la red**. Barcelona: Editorial UOC, 2009.

CUNHA, Vanda Angélica da. **Profissional da Informação na Biblioteca Pública Contemporânea: o bibliotecário e a demanda por educação continuada**. 2002. 230 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002.

_____. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblos**, año 4, n. 15, abr./jun., 2003. Disponível em: < <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=743225>> Acesso 26 Jan. 2011.

_____. et al. Biblioteca pública, desafios, perspectivas (des) caminhos na inclusão digital. In: VI CINFOM – Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2005, Salvador, BA, **Anais...** 2005. Disponível em: http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/trabalhos.htm Acesso em: 24 Nov. 2011.

CYRANEK, Gunther. A visão da Unesco para a sociedade da informação. In: CONFERÊNCIA DA FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO, 1, 2000, África do Sul. **Anais...** África do Sul: IFIP, 2000. Disponível em: http://www.ip.pbh.gov.br/ANO3_N1_PDF/ip0301cyranek.pdf Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual, 1999. Disponível em: http://ifla.queenslibrary.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm Acesso em: 14 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Princípios. Construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio, 2004. Disponível em: <http://www.oei.es/revistactsi/numero6/documentos01.htm> Acesso em 14 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Alexandria sobre alfabetização informacional e a aprendizagem ao longo da vida: Faróis para a Sociedade da Informação, 2005. Disponível em: <http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Praga: Rumo a uma sociedade alfabetizada em informação, 2003. Disponível em: http://sol-e.com/plec/archivos/Docs_Bibliografias/Declaraci_Praga_castellano.pdf Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Toledo sobre alfabetização informacional: Bibliotecas pela aprendizagem permanente, 2006. Disponível em: <http://www.webcitation.org/5NrAiGhSS> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Lima, oficina de alfabetização informacional: formação de formadores, 2009. Disponível em: <http://taller.pucp.edu.pe/alfabetizacion/#declaracion> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Múrcia sobre a ação social e educativa das bibliotecas públicas em tempos de crise, 2010. Disponível em: <http://www.alfared.org/blog/informaci-n-general/766> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Maceió sobre competência em informação, 2011. Disponível em: <http://www.alfared.org/sites/www.alfared.org/files/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20MACEI%C3%93%20SOBRE%20AS%20COMPET%C3%84NCIAS%20EM%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Féz sobre Mídia e Alfabetização Informacional, 2011a. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/Fez%20Declarati on.pdf> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Havana 15 ações de Competência em Informação, 2012. Disponível em: <https://docs.google.com/a/cariri.ufc.br/file/d/0BweUYcipCswRSmI1ZFkyUDVqTjA/edit?pli =1> Acesso em: 13 nov. 2012.

DECLARAÇÃO de Moscou sobre Alfabetização Informacional e Midiática, 2012a. Disponível em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/In_Focus/moscow_declaration_mil_es.pdf Acesso em: 13 nov. 2012.

DENIS, Michel. **Las imágenes mentales**. Madrid: Siglo XXI, 1984.

DÍAZ SÁNCHEZ, Marley. Las competencias desde la perspectiva informacional: apuntes introductorios a nivel terminológico y conceptual, escenarios e iniciativas. **Ci.Inf.**, Brasília, v.37, n.1. p.107-120, jan./abr., 2008. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/935> Acesso em: 13 out. 2012.

DI MAGGIO, Paul J; POWELL, Walter W. The iron cage revisited: institucional isomorphism and collective rationality in organizational fields. **American Sociological Review**, v. 48, april, 1983, p. 147-160.

DOMINGUÉZ, Andrea. Bibliotecas para a paz urbana na Colômbia. **CRB-8 Digital**, v. 2, n. 1, p. 7-9, maio, 2009. Disponível em: <http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/10/10> Acesso em: 12 jun 2013.

DOSI, Giovanni. Technological paradigms and technological trajectories: a suggested interpretation of the determinants and directions on technical change. **Research Policy**, v. 11, n. 3, p. 147-162, 1982. Disponível em: www.ec.unipg.it Acesso em 22 Nov. 2011.

DOYLE, Cristina. **Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990**. Final report to National Forum on Information Literacy. Summary of finding. Washington, DC: Department of Education, 1992. Disponível em: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED351033&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED351033 Acesso 17 jun. 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios filosofia e prática. **Ci.Inf.**, Brasília, v.32, n.1. p.23-35, jan./abr., 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104> Acesso em: 13 nov. 2012.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo: Editora Unesp, 2001.

FEITOSA, Luiz Tadeu. **O Poço da Draga**: a favela e a biblioteca. São Paulo: Annablume; Fortaleza: Secretaria da Cultura e Desportos, 1998.

FELICIE SOTO, Ada Myriam. **Biblioteca pública, sociedade de la información y brecha digital**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado. In: IFLA General Conference, 60th., 1994. **Anais...** 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/IV/ifla60/60-ferr.htm> Acesso em: 12 jun. 2013.

FERREIRA, Daniela Assis Alves. Tecnologia: fator determinante no advento da sociedade da informação. **Perspec. Cienc. Inf.** Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 4-11, jan./jun., 2003. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/370> Acesso em: 24 Nov. 2011.

FLEURY, Antonio Carlos Corrêa; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Aprendizagem e inovação organizacional**. São Paulo: atlas, 1995.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

FLUSSER, Victor. A Biblioteca como instrumento de ação cultural. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, set., 1983. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/> > Acesso 21 Jan. 2011.

FREITAS, Lúcia Silva de. A memória polêmica da noção de sociedade da informação e sua relação com a área da informação. **Inf. & Soc.: estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 1-23, jul./dez., 2002. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/147/141> Acesso em: 24 Nov. 2011.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional**: evolução e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GALVÃO, Sofia Baptista. A importância do estudo sobre imagem organizacional. **Biblios**, año 5, n. 18-19, abr./sep., 2004. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/968> Acesso em: 21 Nov. 2011.

GIBSON, James J. **La percepción del mundo visual**. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 1974.

GIMENEZ, Fernando Antônio Prado; et al. Isomorfismo mimético em estratégia: uma ferramenta para investigação. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 8, n, 4, 2007, p. 35-59.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2007.

GOMBRICH, Erns Hans Josef. **Arte e ilusão: um estudo da psicologia da representação**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

GOMES FILHO, João. **Gestált do objeto: sistemas de leitura visual da forma**. São Paulo: Escrituras, 2000.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, Jose Antonio. La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la web social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n.1, p. 51-71, jun./jul., 2008. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2666> Acesso em: 17 out. 2012.

_____. La acción social de las bibliotecas: alfabetización e inclusión como servicio bibliotecario. In: GÓMEZ-HERNÁNDEZ, Jose Antonio; CALDERÓN REHEDO, Antonio; MAGÁN WALS, Jose Antonio. (Coords.). **Brecha digital y nuevas alfabetizaciones: el papel de las bibliotecas**. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2008a. Disponível em: http://eprints.ucm.es/8224/3/Brecha_digital_y_nuevas_alfabetizaciones.pdf Acesso em: 13 nov. 2012.

_____; PASADAS-UREÑA, Cristóbal. La alfabetización informacional en bibliotecas públicas: situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. **Information Research**, v. 12, n. 3, april, 2007. Disponível em: <http://informationr.net/ir/12-3/paper316.html#decopenhague99> Acesso em: 12 nov. 2012.

_____; SOARÍN PÉREZ, Tomás. La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas. In: HERNÁNDEZ, Hilário. **Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

GOODENOUGH, Ward Hunt. **Culture, language and society**. Boston: Addison Wesley, 1972.

GOODE, William Josiah; HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Nacional, 1975.

HABER, Ralf Norman; HABER, Lyn. The characteristics of eidetic imagery. In: FEIN, Deborah; OBLER, Loraine K. **The Exceptional Brain**. New York; London: The Guilford Press, 1988. p: 218-241.

HALL, Peter A.; TAYLOR, Rosemary C. R. As três versões do neo-institucionalismo. **Lua Nova**, São Paulo, v. 58, 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452003000100010 Acesso em: 15 Nov. 2011.

HASSELBLADH, Hans; KALLINIKOS, Jannis. The project of rationalization: a critique and reappraisal of neo-institutionalism in organization studies. **Organization Studies**, v. 21, n. 4, p. 697-720, 2000. Disponível em: http://findarticles.com/p/articles/mi_m4339/is_4_21/ai_66460030/ Acesso 15 Nov. 2011.

HERNÁNDEZ, Hilário. **Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2010**. Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/resultados> Acesso em: 12 jun. 2013.

IPECE. Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. **Perfil básico regional 2012**. Disponível em: http://www.ipece.ce.gov.br/publicacoes/perfil_basico/perfil-basico-municipal-2012 Acesso 14 jun 2013.

IPECE. Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. **Ceará em mapas**. 2007. Disponível em: <http://www2.ipece.ce.gov.br/atlas/capitulo1/11/122x.htm> Acesso 14 jun 2013.

JACOB, Christian. Prefácio. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian. (Dir.). **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

JARAMILLO, Orlanda; MONTOYA RIOS, Mônica; URIBE TIRADO, Alejandro. **La biblioteca pública y su gestión: en el contexto de la sociedad de la información**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

JIMÉNEZ ZARCO, Ana Isabel; MARTÍNEZ LÓPEZ, Francisco José. La auditoria de la imagen: la investigación. In: JIMÉNEZ ZARCO; Ana Isabel; RODRÍGUEZ ARDURA, Inma. (Coords.). **Comunicación e imagen corporativa**. Barcelona: Editorial UOC, 2007.

JOLY, Martine. **Introdução à análise da imagem**. Lisboa: Ed. 70, 2007.

KAST, Fremont; ROSENZWEIG, James. **Organização e administração: um enfoque sistêmico**. São Paulo: Pioneira, 1976.

KLEIN, Andrew. Organizational culture as source of competitive advantage. **E-Leader Bangkok**, 2008. Disponível em: <http://www.g-casa.com/PDF/Bangkok%202008/Klein,%20Bangkok,%202008.pdf> Acesso em: 13 jun. 2013.

KOFFKA, Kurt. **Princípios de psicologia de la forma**. Barcelona: Paidós, 1973.

KÖHLER, Wolfgang. **Psicologia de la forma**. Madrid: Barcelona Nueva, 1972.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Bibliotecas públicas, bibliotecários e censura na era Vargas e regime militar**: uma reflexão. Rio de Janeiro: Interciência, 2011.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadette Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra. (Orgs.). **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. Disponível em:
<http://www.mediafire.com/view/?45oz5zmwvs95os6> Acesso em: 15 jun. 2013.

_____. A Biblioteca pública em face da demanda social brasileira. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 12, n. 3/4, p. 203-210, jul./dez., 1979. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002069&dd1=02461> Acesso em: 21 jan. 2013.

LENIN, Wladimir Ilyich. **Cahiers philosophiques**. Paris: Sciences Sociales, 1965.

LOCKE, John. **An essay concerning human understanding**. New York: Penguin Books, 1997.

LOGAN, Robert K. **Que é informação?: a propagação da organização na biosfera, na simbolosfera, na tecnosfera e na econosfera**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2012.

LOZANO DÍAZ, Roser. **La biblioteca pública del siglo XXI: atendendo clientes, movilizandoo personas**. Asturias: Ediciones Trea, 2006.

LUCK, Steven J; HOLLINGWORTH, Andrew. **Visual memory**. New York: Oxford University Press, 2008.

LURIA, Alexander R. **Sensación y percepción**. Barcelona: Fontanella, 1978.

LYRA, Maria Helena Costa Pereira de. **Proposta para Dinamização do Sistema Estadual de Bibliotecas do Ceará**. 2001.72f. Monografia (Especialização em Gerenciamento de Bibliotecas Públicas e Escolares). Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal, 2001.

MACHADO-DA-SILVA, Clóvis Luiz; GONÇALVES, Sandro A. A Teoria Institucional. In: CLEGG, Stewart, et al, (Orgs.). **Handbook de estudos organizacionais**: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais. São Paulo: Atlas, 1999.

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em:
<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> Acesso em: 7 set. 2012.

MANIFESTO de Caracas sobre biblioteca pública. 1985. Disponível em:
<http://snbp.bn.br/manifastos/manifesto-de-caracas-sobre-bibliotecas-publicas/> Acesso em: 15 maio. 2013.

MANIFESTO de Paramillo. 2010. Disponível em:
https://docs.google.com/a/cariri.ufc.br/file/d/0B8nzryP1iqFIMGQ3N2I5YmYtNDYwNi00MjdjLWFmMjEtOWNiZmU2ZGQ0OGMz/edit?hl=en_US Acesso em: 13 nov. 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

MASUDA, Yoneji. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1980.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2006.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca alexandrina. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 71-91, jan./jun., 2004. Disponível em: [http://eprints.rclis.org/6279/1/RDBCI-2004-18%5B1%5D - Eliane.pdf](http://eprints.rclis.org/6279/1/RDBCI-2004-18%5B1%5D_-_Eliane.pdf) Acesso em 10 maio. 2013.

MILANESI, Luiz. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

_____. **Ordenar para desordenar: centro de cultura e bibliotecas públicas**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

_____. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2002.

_____. **A casa da invenção**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

MIRANDA, Antonio Lisboa Carvalho de. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Rev. de Bibliotecon. Brasília**. Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun., 1978. p. 69-75. Disponível em: http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%ABblica_Brasil.pdf > Acesso 25 Jan. 2011

_____. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 78-88, maio/ago. 2000. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a10v29n2.pdf Acesso em: 25 Nov. 2011.

_____. **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003.

MORGAN, Gareth. **Imagens das organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.

MONCADA-PATIÑO, José Daniel. Tres dimensiones institucionales de la biblioteca publica. **Revista EDICIC**, v. 1. N. 2, p. 19-34, abr./jun., 2011. Disponível em: [http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=issue&op=view&path\[\]=2](http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=issue&op=view&path[]=2) Acesso em: 20 Nov. 2011.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

MUELLER, Susana Pinheiro Machado. Biblioteca e sociedade: evolução da interpretação de funções e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-34, mar., 1984. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/> Acesso em: 15 jun. 2013.

NEVES, Roberto de Castro. **Imagem empresarial: como as organizações [e as pessoas] podem proteger e tirar partido do seu maior patrimônio**. Rio de Janeiro: Maud, 1998.

NEISSER, Ulric. **Psicología cognoscitiva**. México: Trillas, 1961.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 222-248, set., 1986. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/> Acesso em: 15 jun. 2013.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de. **A biblioteca fora do tempo: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989**. 1994. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, 1994.

PARADA, Alejandro E. **De la biblioteca particular a la biblioteca pública: libros, lectores y pensamiento bibliotecário en los Orígenes de la biblioteca pública de Buenos Aires: 1779-1812**. Buenos Aires: Ediciones Errejatapé, 2002.

PESQUISA sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2008. São Paulo: CETIC/Cgi.br, 2009. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-2008.pdf> Acesso em: 25 jun. 2013.

PETRY, Rodrigo. No Brasil, 60% das residências ainda não têm acesso à internet. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 21 jun. 2013. Disponível em: <http://www.nic.br/imprensa/clipping/2013/img/midia890.gif> Acesso em 25 jun. 2013.

PLAN de acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2003. Disponível em: http://www.itu.int/wsis/documents/listing.asp?lang=en&c_event=pc3&c_type=o Acesso em: 14 nov. 2012.

PLAN de impulso de las bibliotecas públicas. 2000. Disponível em: <http://www.diba.es/biblioteques/documentspdf/MinisteriPla2000.PDF> Acesso em: 21 mar. 2013.

PINTO-MOLINA, Maria; URIBE-TIRADO, Alejandro. Las bibliotecas híbridas en el marco de la alfabetización informacional. **Revista Española de Documentación Científica**, n. monográfico, 2012. Disponível em: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/747/828> Acesso em: 13 jun. 2013.

POLIZELLI, Dermeval Luiz. Sociedade da informação: iniciando o debate. In: POLIZELLI, Dermeval Luiz; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento.** São Paulo: Saraiva, 2008.

PONTES, Lana Mary Veloso; et al. **A questão dos limites municipais do Estado do Ceará.** Fortaleza: IPECE, 2012. Disponível em:

http://www.ipece.ce.gov.br/publicacoes/QUESTAO_LIMITES_MUNICIPAIS_CEARA.pdf

Acesso em: 26 jun. 2013.

POYARES, Walter. **Imagem pública: glória para uns, ruína para outros.** São Paulo: Globo, 1997.

PRATES, Antônio Augusto P. Organização e instituição no velho mundo e novo institucionalismo. In: RODRIGUES, Suzana Braga; CUNHA, Miguel P. (Org.). **Novas perspectivas na administração de empresas.** São Paulo: Iglu, 2000.

QUINELLO, Robson. **A teoria institucional aplicada à administração: entenda como o mundo invisível impacta na gestão de negócios.** São Paulo: Novatec, 2007.

RASCHE, Francisca; VARVAKIS, Gregório. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, Miriam; SOUZA, Francisco das Chagas de. (Org.). **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da ciência da informação.** Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p: 127-140.

RICHARDSON, Roberto Jarry, et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Hugo Elídio. **Introdução à gestalt-terapia: conversando sobre os fundamentos da abordagem gestáltica.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

ROSETTO, Carlos Ricardo; ROSETTO, Adriana Marques. Teoria institucional e dependência de recursos na adaptação organizacional: uma visão complementar. **RAE-Eletrônica**, v. 4, n. 1, jan./jun., 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a10.pdf> Acesso em 31 Ago. 2011.

SANTAELLA, Lúcia; NÖTH, Winfried. **Imagem: cognição, semiótica, mídia.** São Paulo: Iluminuras, 2001.

SANTA MARIA, Gloria María Rodríguez. **La biblioteca pública: análisis a manifiestos y directrices.** Colômbia: Comfenaldo Antioquia, 2007.

SANTOS, Jovenilda Freitas dos. **Marketing na gestão de bibliotecas públicas.** 2012. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). –Universidade Federal de Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7824/1/Mkt%20Gest%C3%A3o%20BP%20ago.%202012%20revisto.pdf> Acesso em: 16 jun. 2013.

SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Inf. & Soc.: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr., 2009. Disponível em:

<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/627/1/1782-5183-1-PB.pdf> Acesso em: 23 Nov. 2011.

SARACEVIC, Tefko. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. **Ci. Inf.** Brasília, v. 3, n. 1, p. 57-67, 1974. Disponível em:

<http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1689/1294> Acesso 28 Nov. 2011.

_____. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235> Acesso em: 23 Nov. 2011.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **A longa viagem da biblioteca dos reis: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SERRA, Fernando A. Ribeiro; et al. **Gestão estratégica das organizações públicas**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2010.

SILVA, Fábio Mascarenhas e. A informação científica e tecnológica brasileira no âmbito da sociedade da informação: uma análise das iniciativas governamentais. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 18-30, 2005. Disponível em: http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/306 Acesso em: 24 Nov. 2011.

SILVA, Alzira Karla Araújo da. et al. O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, v. 33, n. 1, p. 213-239, ene./jun., 2010. Disponível em:

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/6288/5808> Acesso em: 25 Nov. 2011.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevistas, textos e interações**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SIMEÃO, Elmira. et al. Projeto ALFINBRASIL: modelo piloto para a promoção de competências em informação nas oficinas de capacitação dos usuários da Biblioteca Nacional de Brasília. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em:

<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/520> Acesso em: 12 nov. 2012.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: presente e perspectivas. São Paulo: Grupo Telefônica do Brasil, 2002.

SOUZA, Rosali Fernandes de. Organização do conhecimento. In: TOUTAIN, Lidia Maria Batista Brandão. (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

SPERLING, George. The information available in brief visual presentations. **Psychological Monographs: general and applied**, v. 74, n. 11, 1960, p: 1-29. Disponível em:

http://aris.ss.uci.edu/HIPLab/staff/sperling/PDFs/Sperling_PsychMonogr_1960.pdf Acesso em: 10 Nov. 2011.

SPERRY, Suzana. A verdade oculta na população sobre a biblioteca pública: soluções para revisar seu papel. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v. 22, n. 2, 1993. p. 169-180. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>> Acesso: 21 Jan. 2011.

SUAIDEN, Emir José. El impacto social de las bibliotecas públicas. **Anales de Documentación**, n. 5, p. 333-344, 2002. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/584> Acesso em: 7 set. 2012.

_____. Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.** Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>> Acesso: 24 Jan. 2011.

_____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

_____. Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad. **Investigacion Bibliotecologica**, México, v. 6, n.13, 1993. Disponível em: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol06-13/IBI000601303.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2013.

_____. **Biblioteca pública e realidade brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: Lisa, 1980.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: www.ebooksbrasil.org/adobeebook/livroverde.pdf Acesso em: 21 Jan. 2011.

TARAGANO, Rogéria. Quanto vale a sua reputação. **Ética Empresarial**, 2003. Disponível em: <http://www.eticaempresarial.com.br/> Acesso em: 22 jun. 2013.

TARAPANOFF, Kira. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 3-9, jan./jun., 1984. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1450/1069> Acesso em: 25 Nov. 2011.

TITCHENER, Edward Bradford. **A primer of psychology**. New York: McMillan, 1898. Disponível em: <http://ia600405.us.archive.org/2/items/primerofpsycholo01tite/primerofpsycholo01tite.pdf>. Acesso em 11 Nov. 2011.

VARELA, Aínda. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007.

VIDAL, Lúcia Helena Cunha. **Aproximações e afastamentos: o Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas na perspectiva das bibliotecas da Grande Porto Alegre, RS**. 2009. 87f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22716/000740552.pdf?sequence=1> Acesso em: 13 jun. 2013.

VIGLIETTI, Mário. **La psicología de la forma y La gestalttheorie**. Barcelona: Ediciones Don Bosco, 1975

VILLAFANE, Justo. **La gestión profesional de la imagen corporativa**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2011.

_____. **Introducción a la teoría de la imagen**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2009.

_____. **Imagem positiva: gestão estratégica da imagem das empresas**. Lisboa: Sílabo, 1998.

VILLAFANE, Justo; MÍNGUEZ, Norberto. **Principios de teoría general de la imagen**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2009.

WADA, Madallena Sofia Mitiko. **Democratização da cultura nas bibliotecas infanto-juvenis**. 1985. 130f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia). –Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1985. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-93RKLG> Acesso em: 16 jun. 2013.

WEBSTER, Frank. **Theorie of the information society**. New York: Routledge, 1995. Disponível em: http://books.google.com.br/books?id=qkuR-rctBKwC&pg=PP6&hl=pt-BR&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false Acesso em 25 Nov. 2011.

WERTHEIMER, Max. **Principios de organización perceptual**. Buenos Aires: Ediciones Tres, 1960.

WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da Informação e seus Desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio./ago., 2000. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf Acesso em: 18 Jan. 2011.

WUNDT, Wilhelm Max. **Lectures on human and animal psychology**. London: Swan Sonnenschein & Co, 1907. Disponível em: <http://ia600402.us.archive.org/1/items/lecturesonhumana00wund/lecturesonhumana00wund.pdf> Acesso em: 17 jun. 2013.

YEPES OSORIO, Luís Bernardo. **Consideraciones en torno a la biblioteca pública y la lectura**. Colômbia: Comfenalco Antioquia, 2007.

APÊNDICES

APENDICE 1 – Questionário do Pré-Teste



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)

QUESTIONÁRIO (PRÉ-TESTE)

Eu, **Maria Cleide Rodrigues Bernardino**, aluna do Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília – UnB venho solicitar o preenchimento do questionário abaixo, a fim de coletar informações para tese de doutoramento. Saliento ainda que o presente questionário faz parte da investigação inicial como pré-teste, do Projeto: **Gestão e Imagem Organizacional da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação**.

Asseguro ainda que não é preciso identificar-se, contribuindo assim para o sigilo das respostas e dos respondentes.

1) Da identidade corporativa – autoimagem

- a) A biblioteca que você trabalha tem uma orientação estratégica organizacional, um planejamento de um modo geral?
 sim não
- b) Os funcionários (na sua opinião) sabem e compreendem a missão e cultura corporativa da biblioteca?
 sim não
- c) Há uma política de recursos humanos, por exemplo, concursos, plano de cargos e carreiras?
 sim não
- d) Há um bom relacionamento dos funcionários entre si e com a coordenação?
 sim não

2) Da personalidade corporativa – imagem intencional

- a) A biblioteca que você trabalha ou frequenta tem um bom *layout* e distribuição de espaços e acervo?
 sim não
- b) Há uma boa comunicação entre os setores, funcionários, coordenação e clientela?
 sim não
- c) A biblioteca tem:
 blog site cartão de visita outro nenhum
- d) Tem algum programa de publicidade e propaganda em rádio, jornal ou tv?
 sim não

3) Do comportamento corporativo – imagem funcional

- a) A biblioteca tem:
 computador impressora scanner data show outro equipamento nenhum
- b) O acervo está informatizado em sua totalidade?
 sim não
- c) Tem mala direta?
 sim não
- d) Tem programa ou projeto especial ou personalizado?
 sim não

APENDICE 2 – Instrumento de pesquisa para as bibliotecas polos



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)

Eu, **MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO**, aluna do Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília – UnB venho solicitar o preenchimento do questionário abaixo, a fim de coletar informações para tese de doutoramento. Saliento que o presente questionário faz parte da investigação do Projeto: **GESTÃO DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: as bibliotecas polos do Estado do Ceará.**

Asseguro ainda que não é preciso identificar-se, contribuindo assim para o sigilo das respostas e dos respondentes.

BIBLIOTECAS POLOS – COORDENAÇÃO / BIBLIOTECÁRIO GESTOR

1) - Como biblioteca polo:

1a - Adota Planejamento periódico corporativo

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

Especifique que tipo de ações são planejadas e executadas:

1b - Os funcionários entendem de um modo geral a missão e a cultura da biblioteca

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1c - Tem política de RH para contratação de funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1d - Existe um bom relacionamento entre os funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

2) Divulgação e comunicação.

2a - Para divulgar seus serviços a biblioteca:

		Tem		Usa		Caso utilize outros serviços de divulgação, especifique:
		Sim	Não	Sim	Não	
1	Blog	Sim	Não	Sim	Não	
2	Home Page	Sim	Não	Sim	Não	
3	Twitter	Sim	Não	Sim	Não	
4	Facebook	Sim	Não	Sim	Não	

2b - Como você avalia a divulgação da biblioteca de um modo geral:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2c - Como você avalia a comunicação da biblioteca polo com as demais bibliotecas do SEBP/CE e com a coordenação em Fortaleza:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2d - A comunicação da biblioteca com os funcionários:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2e - A comunicação da biblioteca com a clientela:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2f - A comunicação se dá principalmente por:

1	Telefone	Sim	Não	Caso use outro, especifique:
2	E-mail	Sim	Não	
3	Outro	Sim	Não	

2g - Para fazer publicidade ou propaganda da biblioteca usa:

1	Radio	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	TV	Sim	Não	
3	Jornal	Sim	Não	
4	Outro	Sim	Não	

3) A estrutura tecnológica e comercial.

3a - A biblioteca:

		Tem		Usa		Caso utilize outros, especifique:
1	Computador	Sim	Não	Sim	Não	
2	Impressora	Sim	Não	Sim	Não	
3	Scanner	Sim	Não	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	Sim	Não	

3b - Como a coordenação e os funcionários lidam com as tecnologias:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

3c - Como se encontra o acervo da biblioteca:

Totalmente informatizado	Parcialmente informatizado	Não está informatizado

3d - Qual o *software* utilizado? _____

É livre () É proprietário ()

3e - O relacionamento (comunicação) com os fornecedores se dá por:

1	E-mail	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	Telefone	Sim	Não	
3	Mala direta	Sim	Não	
4	Outro	Sim	Não	

3f - O relacionamento (comunicação) com a clientela se dá por:

1	E-mail	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	Telefone	Sim	Não	
3	Mala direta	Sim	Não	
4	Outro	Sim	Não	

3g - A biblioteca desenvolve programa ou projeto especial com:

1	Crianças	Sim	Não	Caso desenvolva com outro público, especifique:
2	Idosos	Sim	Não	
3	Jovens	Sim	Não	
4	Outro	Sim	Não	

APENDICE 3 – Instrumento de pesquisa para as bibliotecas municipais



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)

Eu, **MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO**, aluna do Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília – UnB venho solicitar o preenchimento do questionário abaixo, a fim de coletar informações para tese de doutoramento. Saliento que o presente questionário faz parte da investigação do Projeto: **GESTÃO DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: as bibliotecas polos do Estado do Ceará.**

Asseguro ainda que não é preciso identificar-se, contribuindo assim para o sigilo das respostas e dos respondentes.

***BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS – COORDENAÇÃO /
 BIBLIOTECÁRIO GESTOR***

1) - Esta biblioteca municipal:

1a - Adota Planejamento periódico corporativo

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

Especifique que tipo de ações são planejadas e executadas:

1b - Os funcionários entendem de um modo geral a missão e a cultura da biblioteca

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1c - Tem política de RH para contratação de funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1d - Existe um bom relacionamento entre os funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

2) Divulgação e comunicação.

2a - Para divulgar seus serviços a biblioteca:

		Tem		Usa		Caso utilize outros serviços de divulgação, especifique:
		Sim	Não	Sim	Não	
1	Blog	Sim	Não	Sim	Não	
2	Home Page	Sim	Não	Sim	Não	
3	Twitter	Sim	Não	Sim	Não	
4	Facebook	Sim	Não	Sim	Não	

2b - Como você avalia a divulgação da biblioteca de um modo geral:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2c - Como você avalia a comunicação da biblioteca com a biblioteca polo e com a coordenação em Fortaleza:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2d - A comunicação da biblioteca com os funcionários:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2e - A comunicação da biblioteca com a clientela:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2f - A comunicação se dá principalmente por:

1	Telefone	Sim	Não	Caso use outro, especifique:
2	E-mail	Sim	Não	
3	Outros	Sim	Não	

2g - Para fazer publicidade ou propaganda da biblioteca usa:

1	Radio	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	TV	Sim	Não	
3	Jornal	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	

3) A estrutura tecnológica e comercial.

3a - A biblioteca:

		Tem		Usa		Caso utilize outros, especifique:
		Sim	Não	Sim	Não	
1	Computador	Sim	Não	Sim	Não	
2	Impressora	Sim	Não	Sim	Não	
3	Scanner	Sim	Não	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	Sim	Não	

3b - Como a coordenação e os funcionários lidam com as tecnologias:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

3c - Como se encontra o acervo da biblioteca:

Totalmente informatizado	Parcialmente informatizado	Não está informatizado

3d - Qual o *software* utilizado? _____
 É livre () É proprietário ()

3e - O relacionamento (comunicação) com os fornecedores se dá por:

1	E-mail	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	Telefone	Sim	Não	
3	Mala direta	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	

3f - O relacionamento (comunicação) com a clientela se dá por:

1	E-mail	Sim	Não	Caso utilize outro, especifique:
2	Telefone	Sim	Não	
3	Mala direta	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	

3g - A biblioteca desenvolve programa ou projeto especial com:

1	Crianças	Sim	Não	Caso desenvolva com outro público, especifique:
2	Idosos	Sim	Não	
3	Jovens	Sim	Não	
4	Outros	Sim	Não	

APENDICE 4 – Instrumento de pesquisa para os usuários



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)

Eu, **MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO**, aluna do Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília – UnB venho solicitar o preenchimento do questionário abaixo, a fim de coletar informações para tese de doutoramento. Saliento que o presente questionário faz parte da investigação do Projeto: **GESTÃO DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: as bibliotecas polos do Estado do Ceará.**

Asseguro ainda que não é preciso identificar-se, contribuindo assim para o sigilo das respostas e dos respondentes.

BIBLIOTECAS POLO / BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS – USUÁRIOS

1) - Como usuário desta biblioteca municipal você observa:

1a - Que ela adota planejamento periódico corporativo

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1b - Que os funcionários entendem de um modo geral a missão e a cultura da biblioteca

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1c - Que ela tem política de RH para contratação de funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1d - Que existe um bom relacionamento entre os funcionários

Concordo fortemente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente

1e - Você tem conhecimento da condição de biblioteca polo desta Biblioteca Pública Municipal? (SOMENTE PARA AS BIBLIOTECAS POLOS)

1	Sim	Não
---	-----	-----

1f - Você reconhece sua importância para a sua cidade e para os outros municípios? (SOMENTE PARA AS BIBLIOTECAS POLOS)

1	Sim	Não
---	-----	-----

1g - Como você percebe a biblioteca pública?

1	Positiva	Negativa	Descreva sua percepção:

2) Divulgação e comunicação.

2a - Você toma conhecimento dos serviços desta biblioteca por:

1	Blog		Se outro meio de comunicação, especifique qual:
2	Home Page		
3	Twitter		
4	Facebook		
5	Rádio		
6	TV		
7	Outro		

2b - Como você avalia a divulgação da biblioteca de um modo geral:

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

2c - Como você avalia a distribuição das estantes, acervo (layout da biblioteca):

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

3) A estrutura tecnológica e comercial.

3a - Com relação aos equipamentos tecnológicos da biblioteca você está:

Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito

3b - Como você avalia que os funcionários da biblioteca lidam com as tecnologias?

Excelente	Boa	Indiferente	Regular	Péssima

3c - Com relação ao acervo você está:

Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito

3d - Como você avalia que os serviços da biblioteca?

Excelente	Bom	Indiferente	Regular	Péssimo

3e - Como você avalia a comunicação da coordenação da biblioteca com os funcionários?

Excelente	Bom	Indiferente	Regular	Péssimo

3f - Como você avalia a comunicação dos funcionários com a clientela em geral?

Excelente	Bom	Indiferente	Regular	Péssimo

3g - Você conhece ou participa de algum projeto da biblioteca?

1	Sim	Não	Qual projeto?

ESPAÇO PARA OUTRAS OBSERVAÇÕES (OPCIONAL):

APENDICE 5 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, **Maria Cleide Rodrigues Bernardino**, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, pela Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília - UnB venho através deste documento, solicitar sua participação na pesquisa intitulada “**Gestão da Imagem Organizacional da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação: as bibliotecas polos do Estado do Ceará**”. Este projeto tem como objetivo identificar a imagem organizacional da biblioteca pública no Estado do Ceará a partir da gestão das bibliotecas polos. Para isto sua contribuição e participação são essenciais.

Para participar você deve estar ciente de que:

- a) Sua participação é voluntária e uma recusa não implicará em qualquer tipo de prejuízo;
- b) As informações que você fornecer poderão ser utilizadas em trabalhos científicos, mas sua identidade será sempre preservada;
- c) Você é livre para desistir da participação no trabalho em qualquer momento;
- d) Não existe nenhum risco previsível em participar deste estudo.

Você deve saber também que os responsáveis pelo trabalho podem ser contatados a qualquer momento através dos telefones abaixo para a solução de alguma dúvida ou problema relacionado a este trabalho.

CONSENTIMENTO

Considerando as questões acima:

Eu, _____, tendo tomado conhecimento dos objetivos deste trabalho e concordando com a participação neste projeto, eu abaixo assinado autorizo a utilização das informações por mim concedidas na realização desta pesquisa:

_____CE, ____ de _____ de _____.

 Participante

MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO
PESQUISADORA RESPONSÁVEL
 E-MAIL: cleide@cariri.ufc.br
 TELEFONE: (88) 3572.7221 – (88) 9992.9321 OU (88) 8816.0550

APENDICE 6 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Espanha)



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
 FACULDADE DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
 INFORMAÇÃO



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
 MADRID
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO: GESTIÓN DE LA IMAGEN DE ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Identificar la imagen de la organización de la biblioteca pública en la sociedad de la información.

INVESTIGADOR RESPONSABLE: Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Institución a la que pertenece el Investigador Principal: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB

Institución Internacional: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID - UCM
 Teléfono: (34) 646039322; En Brasil: 55 (88) 9992.9321 e 55 (88) 3572.7221

El Señor (señora) está siendo invitado (a) a participar en el proyecto de investigación de Gestión de la imagen de organización de la Biblioteca Pública en la sociedad de la información, a cargo de la investigadora Maria Rodrigues Cleide Bernardino, bajo la supervisión del Prof. Dr. Emir José Suaiden, en Brasil y de la Prof^a Dr^a Aurora Cuevas-Cerveró, en España.

Asegúro que el señor (señora) no va ser identificado ni su institución que trabaja, con el fin de garantizar la confiabilidad e ética en la investigación.

Yo, _____, DNI nº _____ declaro que he sido informado y acepto participar como voluntario en el proyecto de investigación descrito anteriormente.

Madrid, ____ de _____ de _____

APENDICE 7 – Instrumento de Coleta de Dados (Espanha)



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Yo, **MARIA CLEIDE RODRIGUES BERNARDINO**

estudiante de doctorado en la Facultad de Ciencias de la Información, de la Universidad de Brasília – UnB pido a completar el siguiente cuestionario con el fin de recopilar para su tesis doctoral. Destaco que el cuestionario hace parte de la investigación del Plan de Actividades de Doctorado Sanduche en la Facultad de Ciencias de la Documentación, de la Universidad Complutense de Madrid, bajo la orientación y supervisión de la Profª Drª Aurora Cuevas Cerveró.

Aseguro que no hay necesidad identificarse, contribuyendo para la confidencialidad de las respuestas y los encuestados.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPAÑOLAS / BIBLIOTECÁRIO CORDINADOR

1) - La biblioteca:

1a - Adopta planeamiento corporativo periodicamente

Muy de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo

Especifique qué tipo de acciones se planifican y ejecutan:

1b - Los empleados entienden en general la misión y la cultura de la biblioteca

Muy de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo

1c - Tiene una política de Recursos Humanos para la contratación de personas

Muy de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo

1d - Hay un buen relacionamiento entre los empleados

Muy de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo

2) Difusión y comunicación:

2a - Para hacer difusión de sus servicios la biblioteca:

		Tiene		Utiliza		Si utiliza otros servicios, describir:
		Si	No	Si	No	
1	Blog	Si	No	Si	No	
2	Home Page	Si	No	Si	No	
3	Twitter	Si	No	Si	No	
4	Facebook	Si	No	Si	No	

2b - ¿Cómo evalúa la difusión de la biblioteca?

Excelente	Buena	Indiferente	Regular	Mala

2c - ¿Cómo evalúa la comunicación con las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid?

Excelente	Buena	Indiferente	Regular	Mala

2d - ¿Cómo evalúa la comunicación de la biblioteca con los empleados?

Excelente	Buena	Indiferente	Regular	Mala

2e - ¿Cómo evalúa la comunicación de la biblioteca con los usuarios?

Excelente	Buena	Indiferente	Regular	Mala

2f - La comunicación es principalmente por:

1	Teléfono	Si	No	Si utiliza otro, describa:
2	E-mail	Si	No	
3	Otro	Si	No	

2g - Para hacer publicidad de la biblioteca utiliza:

1	Radio	Si	No	Si utiliza otro, describa:
2	TV	Si	No	
3	Periódico	Si	No	
4	Otro	Si	No	

3) La estructura tecnológica y comercial:

3a - La biblioteca:

		Tiene		Utiliza		Si utiliza otro, describa:
1	Ordenador	Si	No	Si	No	
2	Impresora	Si	No	Si	No	
3	Fotocopiadora	Si	No	Si	No	
4	Fax	Si	No	Si	No	

3b - ¿Cómo es la habilidad de la coordinación y dos empleados con las tecnologías?

Excelente	Buena	Indiferente	Regular	Mala

3c - ¿Cuál es la situación del acervo da biblioteca?

Totalmente informatizado	Informatizado en parte	No es informatizado

3d - ¿Cuál *software* utilizado? _____ Libre () Propietario ()

3e - La comunicación con los proveedores de materiales es por:

1	E-mail	Si	No	Si utiliza otro, describa:
2	Teléfono	Si	No	
3	Mala directa	Si	No	
4	Otro	Si	No	

3f - La comunicación con los usuarios es por:

1	E-mail	Si	No	Si utiliza otro, describa:
2	Teléfono	Si	No	
3	Mala directa	Si	No	
4	Otro	Si	No	

3g - La biblioteca desarrolla algún proyecto especial con:

1	Niños	Si	No	Si otro, describa:
2	Ancianos	Si	No	
3	Jovens	Si	No	
4	Otro	Si	No	

APENDICE 8 – Fotografias das Bibliotecas Polos

Foto 1 - Biblioteca Polo de Maranguape



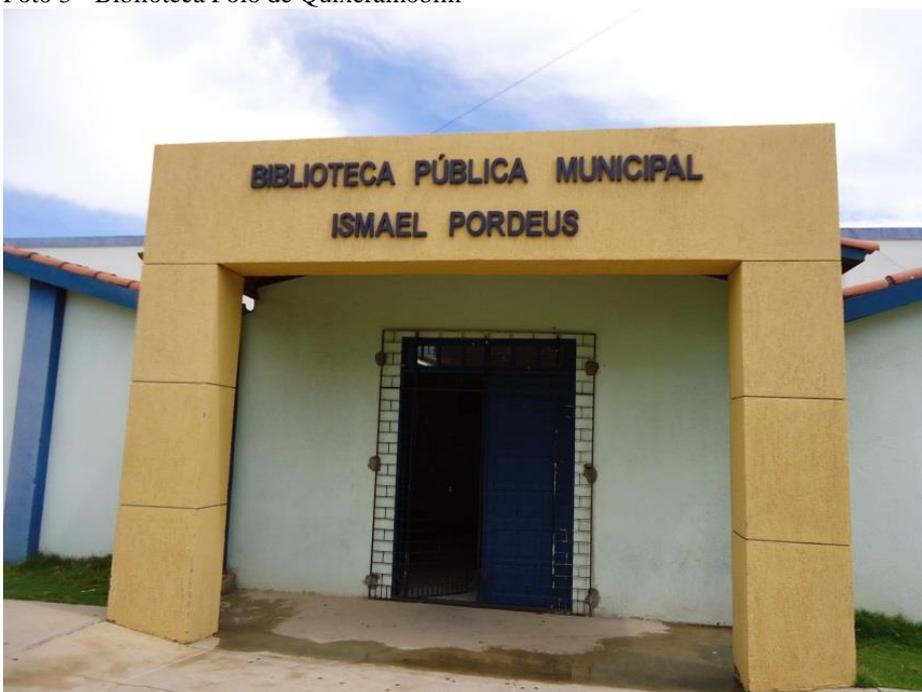
Fonte: A autora.

Foto 2 - Biblioteca Polo de Russas



Fonte: A autora.

Foto 3 - Biblioteca Polo de Quixeramobim



Fonte: A autora.

Foto 4 - Biblioteca Polo de Tianguá



Fonte: A autora.

Foto 5 - Biblioteca Polo de Itapipoca



Fonte: A autora.

Foto 6 - Biblioteca Polo de Acaraú



Fonte: A autora.

Foto 7 - Biblioteca Polo de Crateús



Fonte: A autora.

Foto 8 - Biblioteca Polo de Juazeiro do Norte



Fonte: A autora.

Foto 9 - Biblioteca Polo de Iguatu



Fonte: A autora.

APENDICE 9 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Litoral Leste e Jaguaribe

Foto 10 - Biblioteca Pública Municipal de Pindoretama



Fonte: A autora.

Foto 11 - Biblioteca Pública Municipal de Cascavel



Fonte: A autora.

Foto 12 - Biblioteca Pública Municipal de Limoeiro do Norte



Fonte: A autora.

Foto 13 - Biblioteca Pública Municipal de Tabuleiro do Norte



Fonte: A autora.

Foto 14 - Biblioteca Pública Municipal de Jaguaribe



Fonte: A autora.

APENDICE 10 – Fotografias das Bibliotecas Municipais RMF e Maciço de Baturité

Foto 15 - Biblioteca Pública Municipal de Caucaia



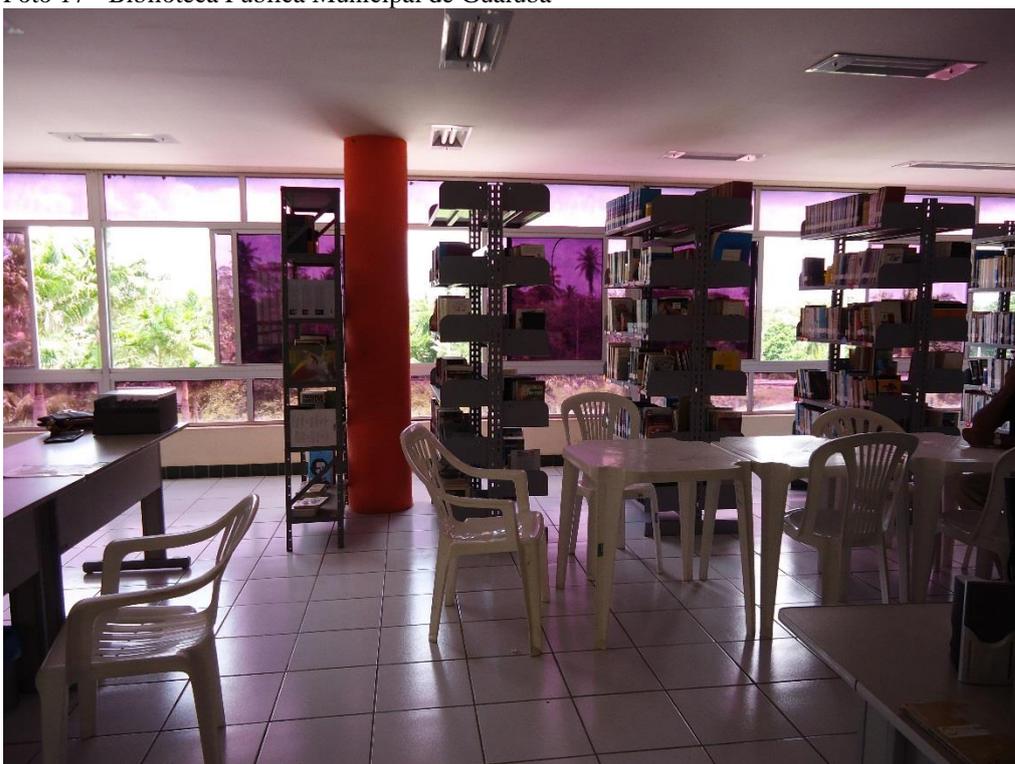
Fonte: A autora.

Foto 16 - Biblioteca Pública Municipal de Redenção



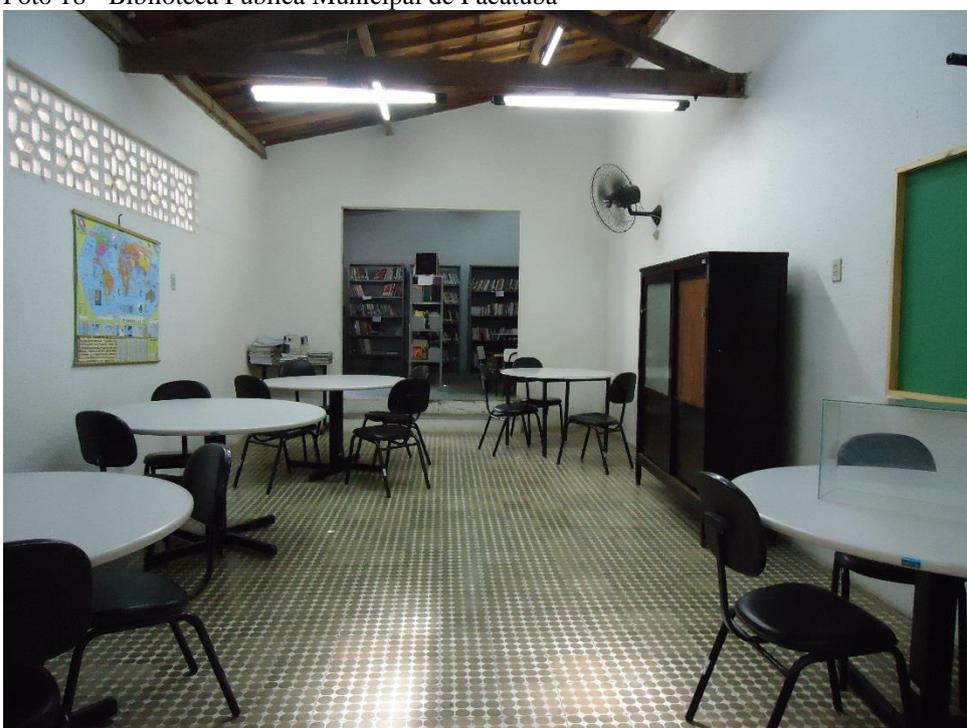
Fonte: A autora.

Foto 17 - Biblioteca Pública Municipal de Guaiuba



Fonte: A autora.

Foto 18 - Biblioteca Pública Municipal de Pacatuba



Fonte: A autora.

Foto 19 - Biblioteca Pública Municipal de Fortaleza



Fonte: a Autora.

APENDICE 10 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Centro Sul

Foto 20 – Biblioteca Pública Municipal de Catarina



Fonte: A autora.

Foto 21 - Biblioteca Pública Municipal de Acopiara



Fonte: A autora.

Foto 22 - Biblioteca Públicas Municipal de Várzea Alegre



Fonte: A autora.

APENDICE 11 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Cariri

Foto 23 - Biblioteca Pública Municipal de Missão Velha



Fonte: A autora.

Foto 24 - Biblioteca Pública Municipal de Barbalha



Fonte: A autora.

Foto 25 – Biblioteca Pública Municipal de Farias Brito



Fonte: A autora.

Foto 26 - Biblioteca Pública Municipal de Barro



Fonte: A autora.

Foto 27 - Biblioteca Pública Municipal de Brejo Santo



Fonte: A autora.

Foto 28 - Biblioteca Pública Municipal de Crato



Fonte: A autora.

APENDICE 12 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Sertão Central

Foto 29 - Biblioteca Pública Municipal de Quixadá



Fonte: A autora.

Foto 30 - Biblioteca Pública Municipal de Mombaça



Fonte: A autora.

Foto 31 - Biblioteca Pública Municipal de Choró



Fonte: A autora.

Foto 32 - Biblioteca Pública Municipal de Senador Pompéu



Fonte: A autora.

APENDICE 13 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Sobral e Ibiapaba

Foto 33 - Biblioteca Pública Municipal de Varjota



Fonte: A autora.

Foto 34 - Biblioteca Pública Municipal de Cariré



Fonte: A autora.

Foto 35 - Biblioteca Pública Municipal de Reriutaba



Fonte: A autora.

Foto 36 - Biblioteca Pública Municipal de Forquilha



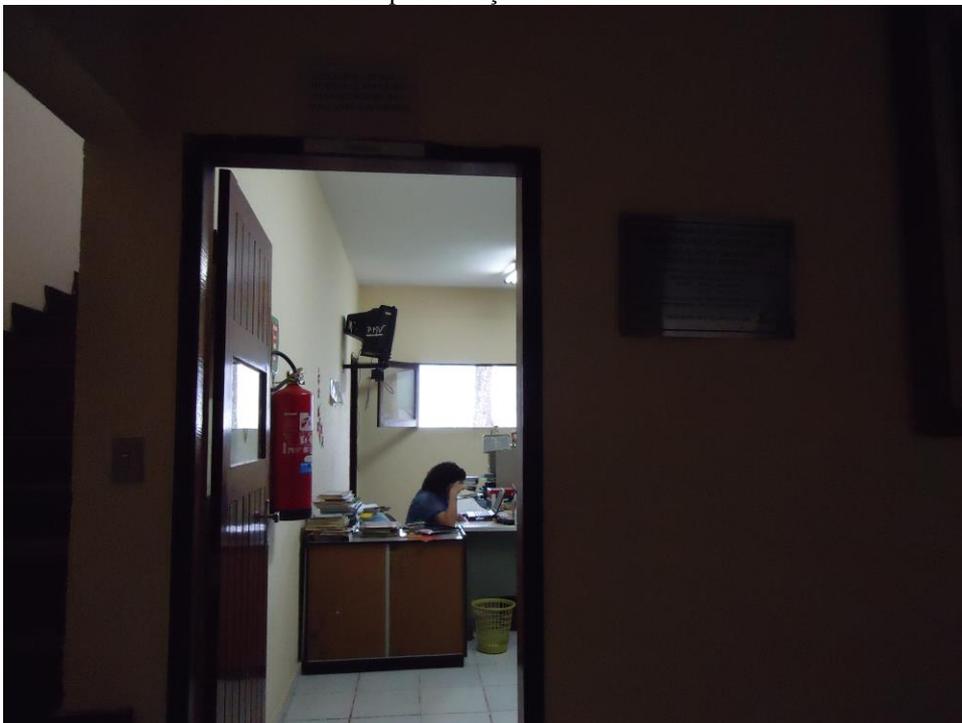
Fonte: A autora.

Foto 37 - Biblioteca Pública Municipal de Sobral



Fonte: A autora.

Foto 38 - Biblioteca Pública Municipal de Viçosa do Ceará



Fonte: A autora.

APENDICE 14 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Sertão dos Inhamuns

Foto 39 - Biblioteca Pública Municipal de Tauá



Fonte: A autora.

Foto 40 - Biblioteca Pública Municipal de Arneiroz



Fonte: A autora.

Foto 41 - Biblioteca Pública Municipal de Novo Oriente



Fonte: A autora.

Foto 42 - Biblioteca Pública Municipal de Independência



Fonte: A autora.

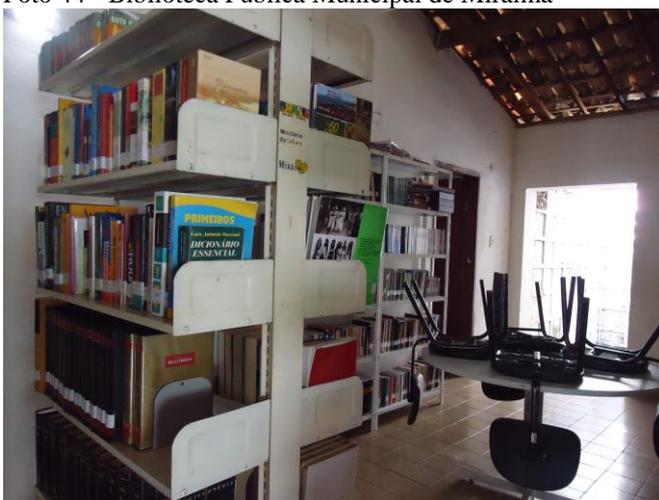
APENDICE 15 – Fotografias das Bibliotecas Municipais Litoral Oeste

Foto 43 - Biblioteca Pública Municipal de Amontada



Fonte: A autora.

Foto 44 - Biblioteca Pública Municipal de Miraíma



Fonte: A autora.

Foto 45 - Biblioteca Pública Municipal de Tururu



Fonte: A autora.

Foto 46 - Biblioteca Pública Municipal de Marco



Fonte: A autora.

Foto 47 - Biblioteca Pública Municipal de Cruz



Fonte: A autora.

Foto 48 - Biblioteca Pública Municipal de Bela Cruz



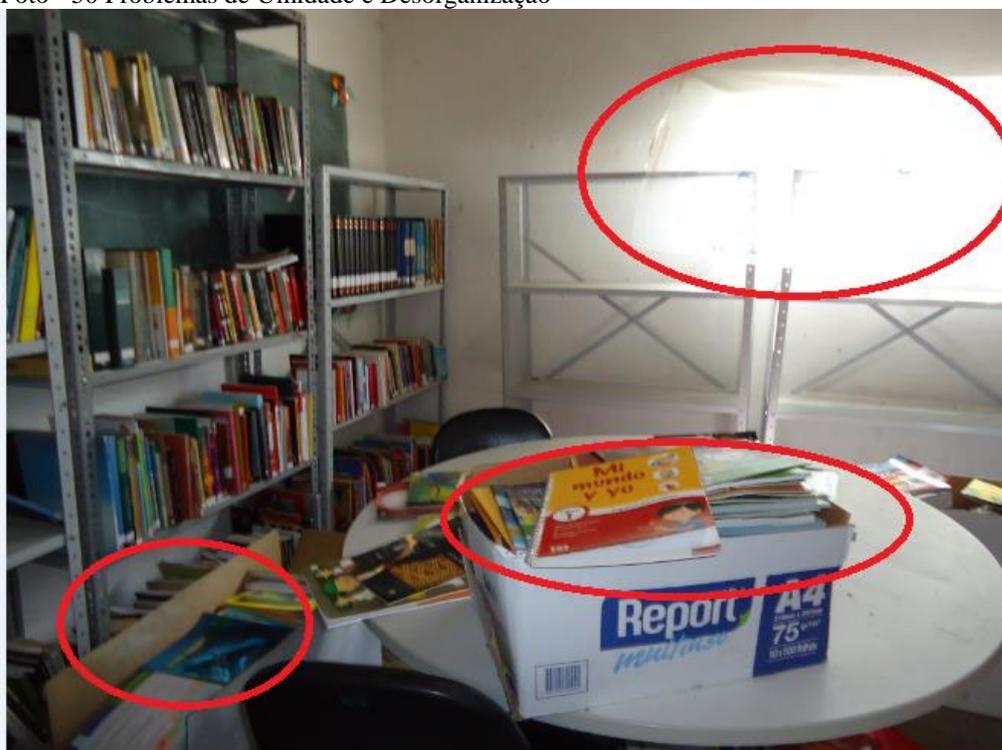
Fonte: A autora.

APENDICE 15 – Fotografias das Bibliotecas Com Problemas Identificados

Foto 49 - Livros *Braille* semlocal apropriado

Fonte: A autora.

Foto - 50 Problemas de Umidade e Desorganização



Fonte: A autora.

Foto - 51 Problemas de Umidade e Desorganização 2



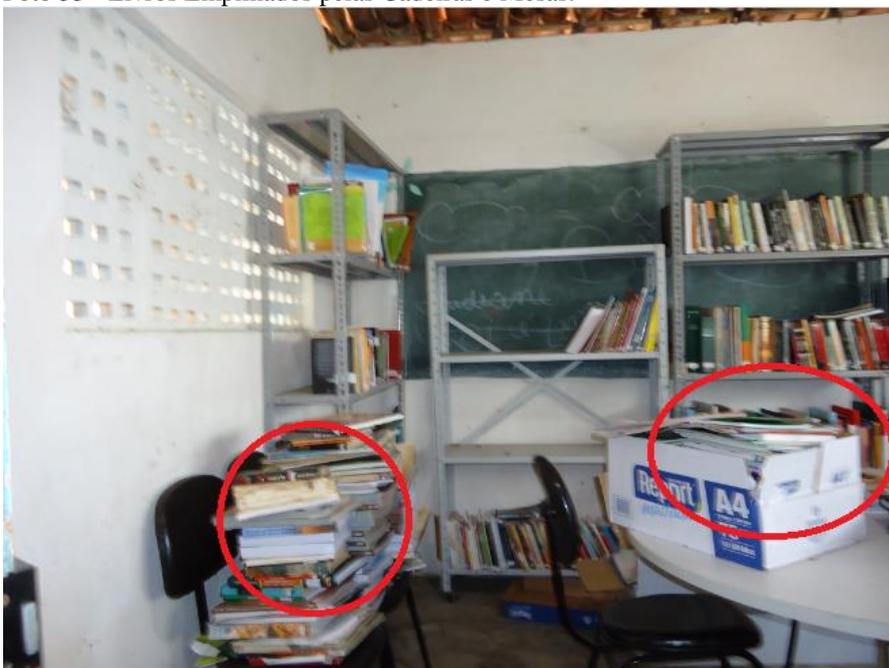
Fonte: A autora.

Foto 52 - Livros Jogados Pelo Chão



Fonte: A autora.

Foto 53 - Livros Empilhados pelas Cadeiras e Mesas.



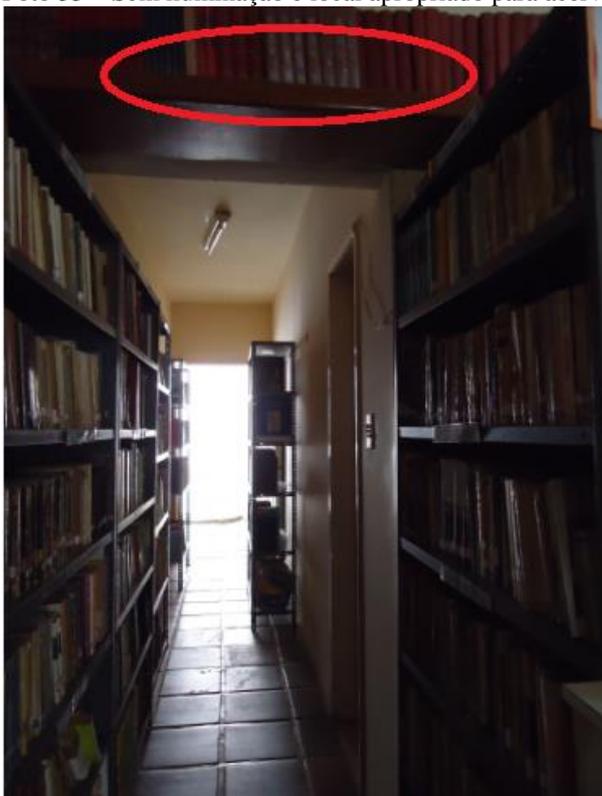
Fonte: A autora.

Foto 54 – Identificação da Biblioteca.



Fonte: A autora.

Foto 55 – Sem iluminação e local apropriado para acervo.



Fonte: A autora.

Foto 56 - Livros Empilhados.



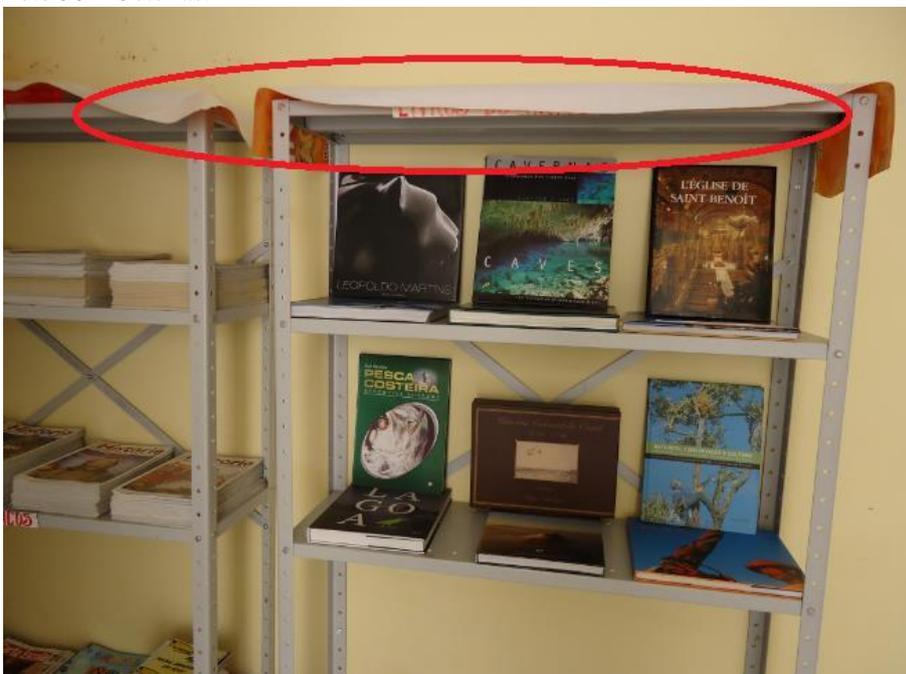
Fonte: A autora.

Foto 57 - Livros Encaixotados.



Fonte: A autora.

Foto 58 – Goteiras.



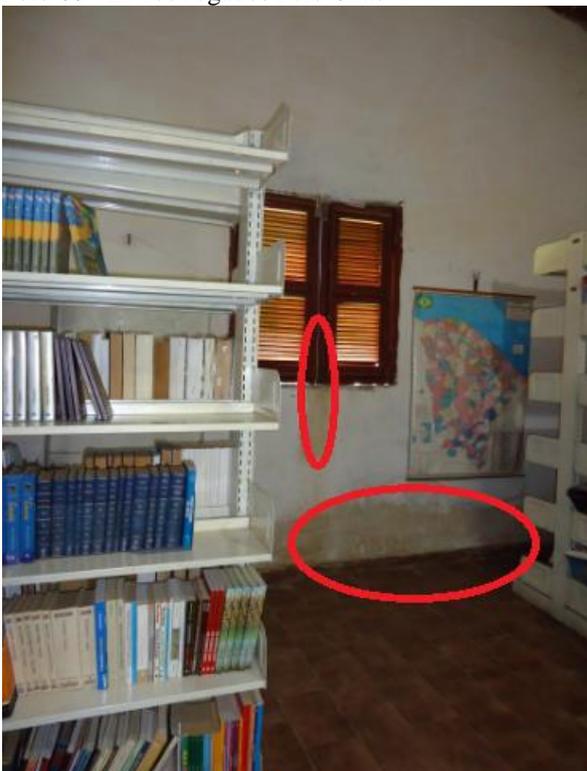
Fonte: A autora.

Foto 59 – Estante Amarrada.



Fonte: A autora.

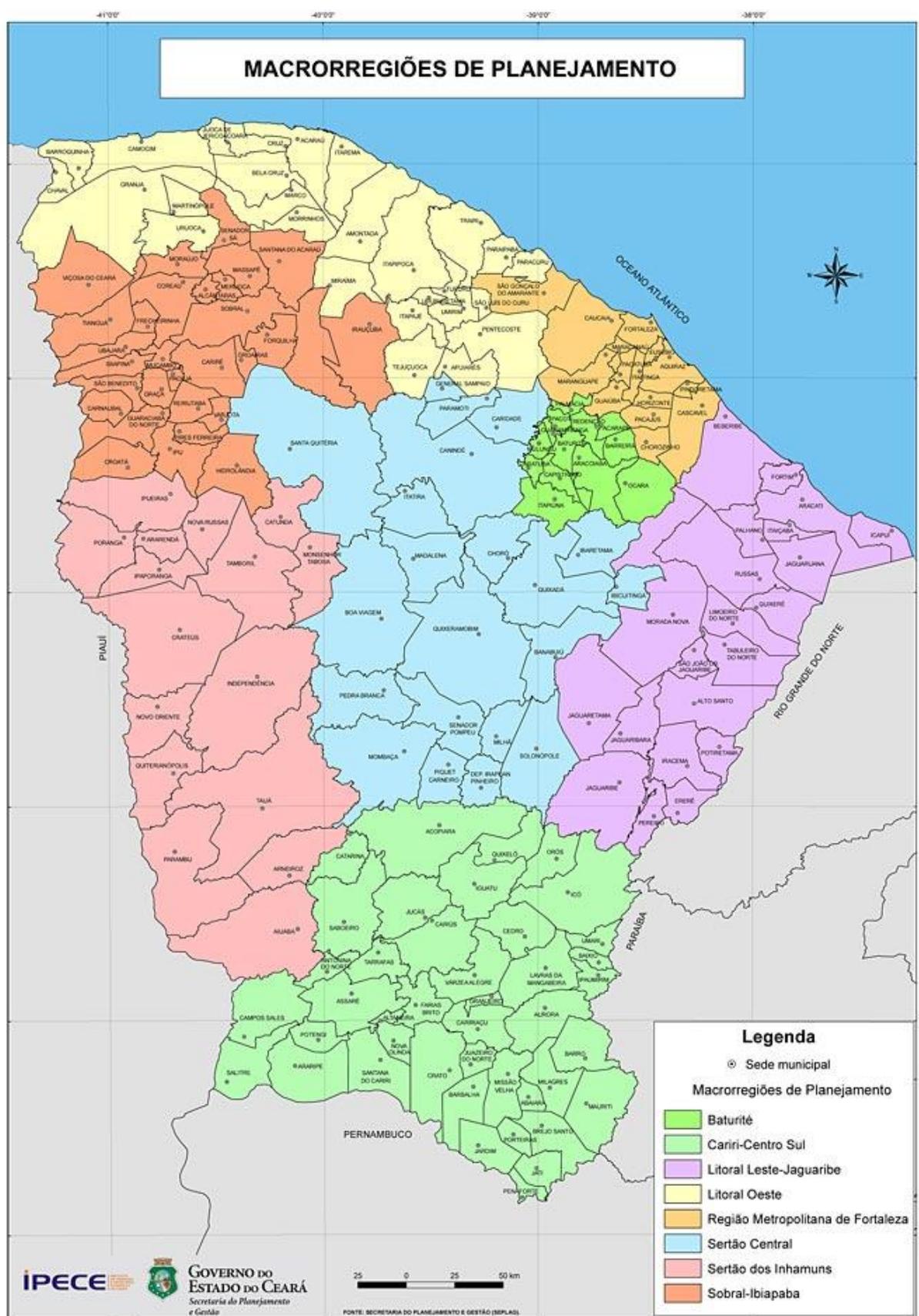
Foto 60 - Livros Jogados Pelo Chão



Fonte: A autora.

ANEXOS

ANEXO 1 – Macrorregiões de Planejamento



ANEXO 2 – Decreto de Criação das Bibliotecas Polos

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO SÉRIE 2 ANO V Nº 131 FORTALEZA, 15 DE JULHO DE 2002

15

UNIDADES ORGÂNICAS / CARGOS	SÍMBOLO	QUANT.
Gerente do Núcleo de Informática	DNS-3	1
Núcleo de Planejamento e Controle		
Gerente do Núcleo de Planejamento e Controle	DNS-3	1
Núcleo de Captação de Recursos		
Gerente do Núcleo de Captação de Recursos	DNS-3	1
Coordenadoria Administrativa Financeira		
Coordenador da Coordenadoria Administrativa Financeira	DNS-2	1
Assistente Técnico	DAS-2	1
Núcleo de Recursos Humanos		
Gerente do Núcleo de Recursos Humanos	DNS-3	1
Núcleo de Controle Financeiro		
Gerente do Núcleo de Controle Financeiro	DNS-3	1
Núcleo de Apoio Logístico		
Gerente do Núcleo de Apoio Logístico	DNS-3	1
Núcleo de Programas Especiais		
Gerente do Núcleo de Programas Especiais	DNS-3	1*

*** **

DECRETO Nº26.658, de 11 de julho de 2002

**DÁ NOVA REDAÇÃO AOS
ARTIGOS 1º E 2º DO DECRETO
Nº14152 DE 28 DE NOVEMBRO
DE 1980 QUE INSTITUI
SISTEMA ESTADUAL DE
BIBLIOTECAS PÚBLICAS E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso da atribuição que lhe confere o art.88, itens IV e VI da Constituição do Estado do Ceará, CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar o Sistema de Bibliotecas Públicas visando oferecer um serviço bibliotecário de qualidade e, CONSIDERANDO a necessidade de agilizar os mecanismos de coordenação e fiscalização das atividades das unidades de informação do Sistema, DECRETA:

Art.1º - Os artigos 1º e 2º do Decreto nº14152, de 28, de novembro de 1980 passam a vigorar com as seguintes redações:

"Art.1º - Fica instituído o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas-SEPB, tendo por órgão operacional a Secretaria da Cultura e Desporto, através do Departamento do Livro, com objetivo de estimular a implantação de bibliotecas públicas nos Municípios do Ceará, bem como implantar e implementar bibliotecas polos em cada uma das 20 (vinte) regiões administrativas do Estado".

"Art.2º - A Secretaria da Cultura e Desporto para o adequado funcionamento do Sistema promoverá a celebração de convênios com

as Prefeituras Municipais e com outros organismos".

Art.3º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 11 de julho de 2002.

Benedito Clayton Veras Alcântara
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ
Nilton Melo Almeida
SECRETÁRIO DA CULTURA E DESPORTO

*** **

DECRETO Nº26.659, de 12 de julho de 2002.

**RATIFICA E INCORPORA À
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA
ESTADUAL OS CONVÊNIOS,
PROTOCOLOS E AJUSTES
SINIEF QUE INDICA E DÁ OUTRA
PROVIDÊNCIA.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos IV e VI do art.88 da Constituição Estadual, Considerando a realização da 105ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Política Fazendária (Confaz) realizada em São Paulo-SP aos 15/3/2002 que introduziu alterações significativas no compêndio normativo estadual; Considerando a necessidade de adequação das normas tributárias ao surgimento de novas relações fisco-contribuintes, DECRETA:

Art.1.º Ficam ratificados e incorporados à legislação tributária estadual os Convênios ICMS nº01/02, 02/02, 03/02, 04/02, 05/02, 06/02, 07/02, 08/02, 09/02, 10/02, 20/02, 27/02, 28/02, 30/02, 34/02, 35/02, 38/02, 43/02, 44/02, 45/02, 46/02, 47/02, 48/02 e em relação ao 21/02, aos Convênios dos quais o Estado do Ceará é signatário, o Convênio ECF 02/01, os Protocolos ICMS 32/01, 37/01, 11/02, 12/02, 13/02, 14/02 e os Ajustes Sinief nº08/01, 09/01, 10/01 e 02/02.

Art.2.º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 12 de julho de 2002.

Benedito Clayton Veras Alcântara
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ
Ednilton Gomes de Soárez
SECRETÁRIO DA FAZENDA

ANEXO 3 – Decreto de Criação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas

DECRETO Nº 14.152, DE 24 DE NOVEMBRO DE 1980.

INSTITUI O SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS – SBP – e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de atribuições que lhe confere o art. 74, item 111, da Constituição Estadual, e tendo em vista o que consta do processo nº 1791/80, da Secretaria de Administração, pertinente o assunto de interesse da Secretária da Cultura e Desporto, e

CONSIDERANDO a imperiosa necessidade de que sejam organizadas as Bibliotecas Públicas do Estado, tornando-as mais eficientes no desempenho da missão que lhes está afeta.

DECRETA:

- Art. 1º.** Fica instituído o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas - SBP -, tendo como órgão operacional a Secretaria da Cultura e Desporto, através da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel, com o objetivo de instalar e manter pelo menos uma biblioteca pública ou sala de leitura em cada Município do Ceará.
- Art. 2º.** A Secretaria de Cultura e Desporto, para o adequado funcionamento do Sistema ora instituído, promoverá a celebração de convênios com as Prefeituras Municipais e com o Instituto Nacional do Livro.
- Art. 3º.** O Secretário de Cultura e Desporto expedirá todas as instruções normativas indispensáveis à operacionalização do Sistema, assim como adotará as medidas que se fizerem necessárias para execução deste Decreto.
- Art. 4º.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 24 de novembro de 1980.

VIRGÍLIO TÁVORA
Manuel Eduardo Pinheiro Campos

ANEXO 4 - Fotografias das Bibliotecas Públicas Pesquisadas na Espanha

Foto 61 - Fachada da Biblioteca Pública do Retiro

Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 62 - Interior da Biblioteca Pública do Retiro

Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 63 - Fachada da Biblioteca José Acuña



Fonte: <http://www.yelp.es>

Foto 64 - Interior da Biblioteca Pública do Retiro



Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 65 - Exterior da Biblioteca Pública Villa de Vallecas



Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 66 - Interior da Biblioteca Pública Villa de Vallecas



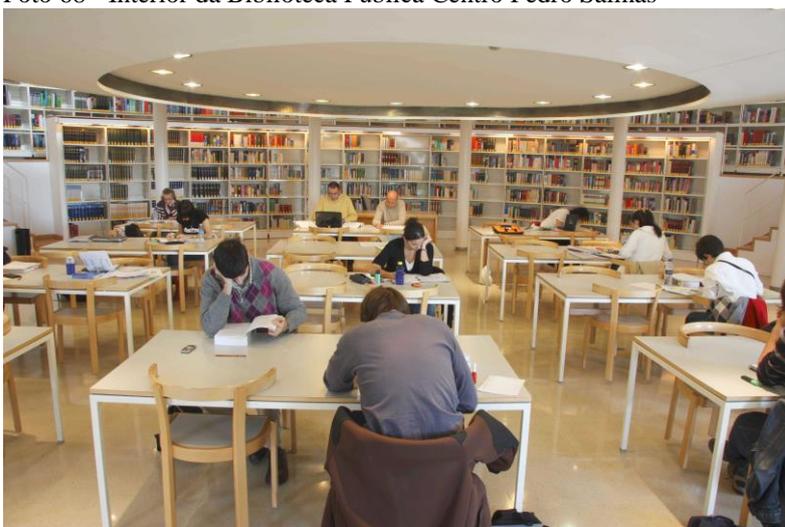
Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 67 - Exterior da Biblioteca Pública Centro Pedro Salinas



Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 68 - Interior da Biblioteca Pública Centro Pedro Salinas



Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 69 - Exterior da Biblioteca Pública Villaverde María Moliner



Fonte: <http://www.madrid.org>

Foto 70 - Interior da Biblioteca Pública Villaverde María Moliner



Fonte: <http://www.madrid.org>

ANEXO 5 – Lei de criação de Bibliotecas Municipais em Itapipoca



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIPOCA
GABINETE

LEI Nº 110/2002.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DE
 BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS, NA
 FORMA QUE INDICA E DÁ OUTRAS
 PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITAPIPOCA, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, ETC.

Faço saber que a Câmara Municipal de Itapipoca –CE. Aprovou, e eu, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam criadas as Bibliotecas Públicas Municipais, nas sedes das seguintes localidades, com suas respectivas denominações:

- I – Biblioteca Pública Municipal: Raimundo Teixeira Ramos, com sede, na sede do distrito de Arapari;
- II- Biblioteca Pública Municipal: Ana Ione Braga Gomes, com sede, na sede do distrito de Assunção;
- III- Biblioteca Pública Municipal: Maria Paulo de Sousa, com sede, na sede do distrito de Barrento;
- IV- Biblioteca Pública Municipal: Francisco Praciano de Sousa, com sede, na sede do distrito de Bela Vista;
- V- Biblioteca Pública Municipal: Alzira Marques Teixeira, com sede na localidade de Betânia, distrito de Cruxati;
- VI- Biblioteca Pública Municipal: Honório Raimundo da Guia, com sede na localidade de Maceió, distrito de Baleia;
- VII- Biblioteca Pública Municipal: Maria do Carmo de Oliveira, com sede, na sede do Distrito de Calugi;
- VIII- Biblioteca Pública Municipal: Júlia das Mercês Teixeira, com sede, na sede do distrito de marinheiros;
- IX- Biblioteca Pública Municipal: Amedes Moura Negrão, com sede, na sede do distrito de Ipu Mazagão;

Rua Inocência Braga, 301 – Centro – CEP : 62500 – 000 – Itapipoca – Ce

CGC : 07.623.077/0001-67 - CGF : 06.920.278-8

Telefones : (0**88) 631.11.18 - 631.21.88 - FAX: 631.21.54

e-mail : pmi@tanetce.com.br



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIPOCA
GABINETE

X- Biblioteca Pública Municipal: Maria da Paz Viana, com sede, na sede do distrito de Deserto.

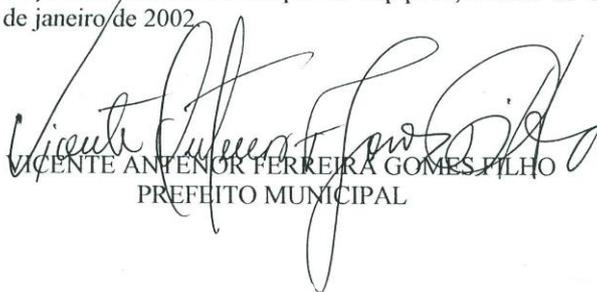
Art. 2º - As Bibliotecas ora criadas ficarão subordinadas à estrutura administrativa da Secretaria de Educação Básica do Município.

Art. 3º - Fica o Chefe do Executivo Municipal autorizado a firmar convênio com a Entidade Cultural Estadual, para efeito de integração das referidas bibliotecas ao Sistema estadual de Bibliotecas Públicas e recebimento de toda Assistência prevista às unidades conveniadas.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Itapipoca, Estado do Ceará, aos 02 dias do mês de janeiro de 2002.


VICENTE ANTENOR FERREIRA GOMES FILHO
PREFEITO MUNICIPAL

ANEXO 6 – Lei de criação da Biblioteca de Maranguape

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARANGUAPE

LEI - Nº 257

Cria a Biblioteca Pública
" CAPISTRANO DE ABREU " e dá ou-
tras providencias.

FAÇO SABER QUE CÂMARA MUNICIPAL DE MARANGUAPE, DE-
CRETA E EU SANÇÃO E PROMULGO A SEGUINTE LEI:

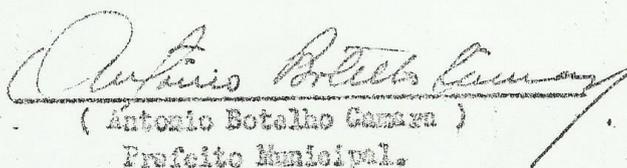
Art. 1º- É criada a BIBLIOTECA PÚBLICA " CAPISTRANO DE ABREU ".

Art. 2º- O chefe do Poder Executivo adotará provi-
dencias necessárias para instalação da biblioteca, podendo fir-
mar convênios com o Instituto Nacional do Livro ou qualquer ou-
tro órgão da administração pública, para obtenção de livros.

Art. 3º- Fica aberto ao corrente exercício, um crédito
especial de Cr\$20.000,00 (Vinte Mil Cruzeiros), para fazer fa-
zer as despesas de instalação da Biblioteca.

Art. 4º- A presente Lei entrará em vigor na data /
de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARANGUAPE, EM 2 DE JUNHO DE 1959.


(Antonio Botelho Câmara)
Prefeito Municipal.

ANEXO 7 – Lei Complementar nº 84

16 DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO SÉRIE 3 ANO I Nº 241 FORTALEZA, 28 DE DEZEMBRO DE 2009

- Experiência de no mínimo 2 (dois) anos na classe F;
- Pós-Graduação em nível de mestrado, realizado por Instituição reconhecida, compatível com a área de trabalho ou missão do Órgão;
- Não estar respondendo a processo administrativo – disciplinar;
- Não ter sofrido pena disciplinar nos últimos 2 (dois) anos.

Classificação:

Requisitos para habilitação:

- Cumprimento de intencão de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias na referência em que se encontrar o servidor;
- Experiência de no mínimo 2 (dois) anos na classe G;
- Pós-Graduação em nível de doutorado, realizado por Instituição reconhecida, compatível com a área de trabalho ou missão do Órgão;
- Não estar respondendo a processo administrativo – disciplinar;
- Não ter sofrido pena disciplinar nos últimos 2 (dois) anos.

- Possuir avaliação de desempenho satisfatória.

*** *** ***

LEI Nº 14.588, de 21 de dezembro de 2009.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DE ARTIGOS DE CONVENIÊNCIA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA EM FARMÁCIAS E DROGARIAS INSTALADAS NO TERRITÓRIO DO ESTADO DO CEARÁ.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º A comercialização de artigos de conveniência e a prestação de serviços de utilidade pública em farmácias e drogarías instaladas no território do Estado do Ceará ficam condicionadas ao atendimento do disposto nesta Lei.

§1º Consideram-se artigos de conveniência, para os fins desta Lei, os seguintes produtos:

- I - leite em pó e farináceos;
- II - mel e derivados, desde que industrializados e devidamente registrados;
- III - refrigerantes, sucos industrializados, água mineral, iogurtes, energéticos, chá, licores, em suas embalagens originais;
- IV - sorvetes, doces e picolés, nas suas embalagens originais;
- V - produtos dietéticos e light;
- VI - balas, doces, cereais e fibras, em qualquer apresentação;
- VII - biscoitos, bolachas e pães, em embalagens originais;
- VIII - suplementos alimentares destinados a esportistas e atletas;
- IX - cartões telefônicos e recargas para celular;
- X - meias elásticas;
- XI - pilhas, carregadores, filmes fotográficos, cartões de memória, câmeras e filmadoras;
- XII - repelentes elétricos;
- XIII - produtos e acessórios ortopédicos;
- XIV - artigos para higienização de ambientes;
- XV - colar;
- XVI - eletrônicos condicionados a cosméticos;
- XVII - aparelhos de barbear;
- XVIII - artigos para bebê;
- XIX - serviços de cópia documental;
- XX - jornais e revistas de circulação periódica.

Art.2º As farmácias e drogarías ficam obrigadas a dispor, adequadamente, os artigos de conveniência em prateleiras, estantes ou balcões separados dos utilizados para o comércio e armazenagem de medicamentos, de forma compatível com volumes, natureza e características.

Art.3º A comercialização dos artigos de conveniência, enumerados no art.1º desta Lei, em farmácias e drogarías no território do Estado do Ceará, deve atender às normas técnicas específicas e às regras da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Art.4º As farmácias e drogarías que optarem por comercializar qualquer dos produtos descritos no art.1º desta Lei deverão requerer à Administração Pública competente a alteração de seu alvará de funcionamento.

Art.5º É vedado manter em estoque, expor e comercializar, em farmácias e drogarías, instaladas no território do Estado do Ceará, venenos, sãda cáustica e produtos arsenizados, potencialmente nocivos à saúde dos consumidores.

Art.6º A instalação de caixa de auto-atendimento de dispensação de numerário e a prestação de serviços de utilidade pública de recebimento de contas de água, luz, telefonia, boletins de recebíveis e venda de bilhetes

de transportes públicos não poderão prejudicar o regular e adequado atendimento do consumidor na comercialização de produtos farmacêuticos, nem criar condições de insalubridade.

Art.7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO IRACEMA, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 21 de dezembro de 2009.

Cid Ferreira Gomes
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** *** ***

LEI Nº 14.589, de 21 de dezembro de 2009.

DENOMINA PADRE AGOSTINHO MASCARENHAS A CENTRAL DE ABASTECIMENTO DO CEARÁ SA, UNIDADE DO CARIRI, LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE BARBALHA, ESTADO DO CEARÁ.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º Fica denominada Padre Agostinho Mascarenhas a Central de Abastecimento do Ceará SA, unidade do Cariri, localizada no Município de Barbalha, Estado do Ceará.

Art.2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO IRACEMA, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 21 de dezembro de 2009.

Cid Ferreira Gomes
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** *** ***

LEI Nº 14.590, 21 de dezembro de 2009.

(Autoria: Deputado Fernando Hugo)

CONSIDERA DE UTILIDADE PÚBLICA A ASSOCIAÇÃO DOS CONSELHEIROS E EX-CONSELHEIROS TUTELARES DO ESTADO DO CEARÁ - ACONTECE.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º É considerada de Utilidade Pública a Associação dos Conselheiros e Ex-conselheiros Tutelares do Estado do Ceará - ACONTECE, entidade civil sem fins lucrativos, com sede na Avenida General Alípio dos Santos, nº238, bairro Olavo Oliveira, no Município de Fortaleza, no Estado do Ceará.

Art.2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO IRACEMA, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 21 de dezembro de 2009.

Cid Ferreira Gomes
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** *** ***

LEI COMPLEMENTAR Nº 84, 21 de dezembro de 2009.

(Autoria: Deputado Domingos Filho)

DISPÕE, NA FORMA DO ART.18, §4º, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DO ART.11 DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, SOBRE OS ESTUDOS DE VIABILIDADE MUNICIPAL, PARA A CRIAÇÃO, INCORPORAÇÃO, FUNÇÃO E DESMEMBRAMENTO DE MUNICÍPIOS NO ESTADO DO CEARÁ E ADOTA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Art.1º A criação, a incorporação, a fusão e o desmembramento de municípios far-se-ão por Lei Estadual e dependerão de consulta prévia, mediante plebiscito, às populações dos municípios envolvidos, após divulgação dos Estudos de Viabilidade Municipal, apresentados e publicados na forma desta Lei Complementar.

§1º Criação de município é a emancipação de parte ou partes de território, distritos de um ou mais municípios, com sua elevação à categoria de pessoa jurídica de direito público interno, através da outorga de autonomia, por Lei Estadual.

§2º Incorporação é a união de um município a outro, perdendo um deles a personalidade jurídica, que se integra à do município que o incorporou.

§3º Fusão é a reunião de dois ou mais municípios, que perdem as personalidades jurídicas, surgindo um novo município, com outra personalidade.

§4º Desmembramento é a separação de parte de um município, para anexar-se a outro ou constituir um novo município.

Art.2º Nenhum município será criado sem a verificação da existência, na respectiva área territorial ou na área territorial a ser desmembrada, dos seguintes requisitos:

I - população superior a oito mil habitantes;
II - eleitorado não inferior a 40% (quarenta por cento) de sua população;

III - centro urbano já constituído, com número de prédios residenciais, comerciais e públicos superior a 400 (quatrocentos);

IV - estimativa de receitas:

a) fiscal, da área que irá formar o novo município, atestada pelos órgãos fiscais municipais, com base na projeção dos tributos próprios a serem arrecadados e estadual, com base na arrecadação do ano anterior ao da realização do estudo e considerando apenas os agentes econômicos já instalados;

b) provenientes de transferências estaduais e federais;

V - estimativa do custo de administração do município, inclusive:

a) remuneração do Prefeito, Vice-Prefeito, Vereadores e dos servidores públicos da administração direta;

b) despesas de custeio dos órgãos da administração direta;

c) despesas com a prestação dos serviços públicos de interesse local e com a parcela dos serviços de educação e saúde a cargo do município;

VI - existência de equipamentos sociais e de infraestrutura compatíveis com as necessidades da população, tais:

a) rede de distribuição de energia elétrica;

b) sistemas de captação e abastecimento público de água potável e disponibilidade para implantação dos sistemas de coleta e disposição final de esgotos sanitários e resíduos sólidos;

c) escolas de educação infantil, ensino fundamental e médio;

d) posto de atenção primária à saúde;

e) estrutura de atendimento em segurança pública;

f) sistema de telefonia pública, comercial e residencial;

g) edificações com condições para a instalação da Prefeitura e da Câmara Municipal;

h) estabelecimento de venda a varejo de combustível para veículos e gás de cozinha;

i) posto de serviços dos correios.

§1º Não será permitido desmembramento ou a criação de novo município ou desmembramento se essa medida implicar:

a) para o município de origem, na perda dos requisitos desta Lei;

b) descontinuidade territorial;

c) perda, pelo município de origem, de mais de 50% (cinquenta por cento) das receitas tributárias próprias e de transferências.

§2º Na análise de viabilidade econômica devem ser considerados a existência de saldo positivo na comparação entre os valores apurados nos incisos IV e V deste artigo.

Art.3º As informações de atendimento dos requisitos de que cuidam os incisos I, II, III, IV, V e VI do art.2º, serão solicitadas pela Assembleia Legislativa, em caráter de urgência, aos seguintes órgãos:

a) Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, e Instituto de Pesquisas e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE, relativas aos incisos I e III;

b) Justiça Eleitoral, mediante certidão do cartório da zona do município de origem, relativa ao inciso II;

c) Prefeitura Municipal de origem, sobre o cumprimento das exigências do inciso VI;

d) Secretaria da Fazenda Estadual e Secretaria do Tesouro Nacional sobre as receitas de que trata o inciso IV;

e) Comissão Especial da Assembleia Legislativa sobre o atendimento ao inciso V.

Parágrafo único. Os órgãos, de que trata este artigo, apresentarão as informações no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar do recebimento da solicitação da Assembleia Legislativa, cabendo a esta, se observado o prazo, atestar o atendimento ou não dos requisitos desta Lei, dentro de 30 (trinta) dias, com fundamento em documentos idôneos de comprovação.

Art.4º Nenhum município com menos de 10 (dez) anos de instalação poderá ser objeto de qualquer das alterações definidas nesta Lei Complementar.

Art.5º O processo de criação, incorporação, fusão ou desmembramento de municípios, será iniciado mediante requerimento do Deputado ou de entidade, através de Projeto de Iniciativa Compartilhada, instruído com representação dirigida à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa, assinada, por, no mínimo, 100 (cem) eleitores domiciliados

na área territorial a ser emancipada, desmembrada, ou incorporada, ou em cada um dos municípios a serem fundidos, com as respectivas firmas reconhecidas.

§1º Do projeto de criação, incorporação, fusão ou desmembramento de municípios, deverá constar memorial descritivo, georreferenciado, acompanhado de sua representação cartográfica fornecida pelo IBGE ou IPECE.

§2º É lícito, para fins de observância do art.2º desta Lei, a união de dois ou mais distritos ou setores censitários estabelecidos pelo IBGE do mesmo ou de outros municípios, para fins de emancipação política.

Art.6º Recebido o requerimento ou a solicitação, a Mesa Diretora da Assembleia Legislativa realizará os Estudos de Viabilidade Municipal, mediante avaliação dos requisitos previstos nesta Lei Complementar, podendo, para esse fim, instruir os processos de alterações territoriais com as diligências que se fizerem necessárias à obtenção da fidedignidade das informações.

Parágrafo único. A Mesa Diretora poderá, a seu critério, constituir Comissão Temporária, composta de 10 (dez) deputados, respeitada a composição pela proporcionalidade partidária, para, mediante delegação formal de poderes, realizar os Estudos de Viabilidade Municipal, de que trata este artigo, sendo assessora, diretamente, pela Comissão de Triagem, Elaboração de Projetos e Criação de Novos Municípios da Assembleia Legislativa.

Art.7º Constatado, pela Mesa Diretora ou Comissão Temporária responsável pelos Estudos de Viabilidade Municipal, o atendimento aos requisitos previstos nesta Lei, a Presidência da Assembleia Legislativa fará publicar no Diário Oficial do Estado relatório resumido, no qual conste as especificações da área territorial, exigidas nesta Lei Complementar como condições para a criação, incorporação, fusão e o desmembramento de municípios.

Parágrafo único. Cabe a parte requerente, interpor recurso, à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da publicação do relatório resumido, sobre as informações prestadas sobre os órgãos de que trata o art.3º desta Lei.

Art.8º Após a publicação oficial, a Presidência da Assembleia Legislativa colocará na Ordem do Dia o Projeto de Decreto Legislativo, de autoria da Mesa Diretora ou de Iniciativa Compartilhada, destinado a determinar ao Tribunal Regional Eleitoral-TRE, que erpeça Resolução, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da publicação do respectivo Decreto Legislativo, fixando a data e a forma da consulta plebicitária a ser realizada no município ou nos municípios envolvidos.

Parágrafo único. A realização de consulta plebicitária a ser realizada pelo Tribunal Regional Eleitoral-TRE, será feita, preferencialmente, na mesma data das eleições gerais.

Art.9º Considerar-se-á o resultado favorável do plebiscito, devidamente homologado pelo Tribunal Regional Eleitoral-TRE, para a criação, incorporação, fusão ou desmembramento, se lhe tiver sido aprovado pelo voto da maioria dos eleitores do município ou dos municípios envolvidos na alteração territorial, que compareceram às urnas, em manifestação a que se tenham apresentado, pelo menos, a maioria absoluta dos eleitores inscritos nas áreas objeto da consulta.

Parágrafo único. Caberá à Justiça Eleitoral prover as despesas com a realização das consultas plebicitárias.

Art.10. Aprovado em plebiscito, a criação, incorporação, fusão ou desmembramento de municípios, será colocado na Ordem do Dia o Projeto de Lei, de autoria da Mesa Diretora, de parlamentar ou da sociedade por Iniciativa Compartilhada, cabendo à Presidência da Assembleia Legislativa, no prazo de duas sessões ordinárias, após a ciência do resultado oficial da consulta popular, determinar a devida tramitação.

Parágrafo único. Rejeitada, em Plebiscito, a criação, incorporação, fusão ou desmembramento de municípios, a iniciativa a ser proposta poderá ser renovada na Legislatura seguinte.

Art.11. O município criado somente será considerado instalado com a posse do Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores, eleitos simultaneamente, quando da realização das eleições municipais no Estado.

§1º Enquanto não instalado o município, a área emancipada será administrada pelo município de origem.

§2º Na hipótese de fusão, os municípios persistentes com as respectivas personalidades jurídicas, administrando-se autonomamente, até a posse do Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores do novo município, na forma do caput deste artigo.

Art.12. Não poderá ser criado município com o mesmo topônimo de município já existente.

Parágrafo único. A Assembleia Legislativa consultará o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, sobre a existência de dualidade do topônimo proposto e determinará a realização de consulta plebicitária para a eliminação das repetições de topônimos, indicando a proposta de topônimo a ser consultada.

Art.13. Quando houver, nas áreas envolvidas, mais de um centro urbano que reúna as condições para sediar o novo município e que haja requerimento sobre a indicação de mais de uma localidade como sede do novo município, a consulta conterá, conforme determinação da Assembleia Legislativa, espaço próprio para que o eleitor possa declarar sua opção por uma das localidades.

Art.14. O município criado ou o que teve incorporada área territorial, na qualidade jurídica de assessor, absorverá todos os servidores públicos municipais legalmente investidos em cargos públicos, na forma do art.37 da Constituição Federal, ou ativeis nos termos do art.19 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição Federal, lotados no distrito emancipado ou na área desmembrada, na data da publicação da Lei Estadual que criou o município ou incorporou-o a outro.

Parágrafo único. Para os fins deste artigo, considera-se lotado na área emancipada ou desmembrada o servidor que comprove desempenhar suas funções, há mais de 12 (doze) meses, na área territorial que pleiteia emancipação ou o desmembramento, a contar da autorização pela Assembleia Legislativa da consulta plebiscitária.

Art.15. Os bens públicos municipais situados no território desmembrado são propriedades do novo município ou do município que incorporou a área emancipada, independentemente do pagamento de qualquer indenização ao município de origem.

Parágrafo único. Na hipótese de bens públicos imóveis, o município criado, ou o município que incorporou a área emancipada, e o município de origem deverão providenciar, no prazo de 30 (trinta) dias da instalação do novo município, na hipótese de criação, ou no prazo de 30 (trinta) dias da publicação da Lei, no caso de incorporação, as devidas alterações no registro imobiliário.

Art.16. O município recém instalado, enquanto não possuir legislação própria, reger-se-á pelas leis do município do qual sua área foi desmembrada.

Art.17. Sempre que houver criação, incorporação, fusão ou desmembramento de municípios, serão redefinidos, mediante Lei Estadual, os limites dos municípios vizinhos, adequando-se à nova situação.

Art.18. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Art.19. Revogam-se as disposições em contrário, naquilo que contrariar, em especial a Lei Complementar Estadual nº91, de 5 de novembro de 1991.

PALÁCIO IRACEMA, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 21 de dezembro de 2009.

Cid Ferreira Gomes

GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** **

LEI COMPLEMENTAR Nº85, de 21 de dezembro de 2009.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO FUNDO DE MANUTENÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ – ESMPECE, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º Fica criado o Fundo de manutenção destinado à Escola Superior do Ministério Público, que integrará a estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Ceará, vinculado à Procuradoria Geral de Justiça.

Art.2º O Fundo, de que trata a presente Lei Complementar, tem por finalidade:

I - possibilitar a realização de cursos de pós-graduação com vistas à formação, aperfeiçoamento e especialização de membros do Ministério Público, bem como de outros operadores do direito;

II - realizar seminários, congressos, simpósios, ciclos de estudos, cursos de extensão, conferências, palestras e quaisquer outras atividades que possam contribuir para o aprimoramento cultural e profissional dos integrantes da carreira do Ministério Público, abertos também a outros operadores do direito, bem assim aos servidores da Procuradoria Geral de Justiça;

III - apoiar projetos e atividades de ensino e pesquisa;

IV - editar publicações;

V - prestar serviços de organização de concursos públicos para estagiários realizados no âmbito da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará;

VI - preparar os novos membros do Ministério Público do Estado do Ceará para o desempenho de suas funções institucionais;

VII - desenvolver projetos e programas de pesquisa na área jurídica;

VIII - desenvolver projetos e programas, bem como prestar serviços especializados à comunidade.

Art.3º Constituem recursos do Fundo da Escola Superior do Ministério Público a que alude o artigo anterior:

I - recursos externos de assistência técnica e financeira, para desenvolvimento de sua programação;

II - taxas de inscrição, matrículas e mensalidades dos cursos de pós-graduação lato sensu, aperfeiçoamentos, congressos, seminários e demais eventos por ela promovidos;

III - dotação orçamentária destinada, pelo Poder Público, à referida Escola;

IV - recursos de convênios com instituições públicas;

V - as dotações de pessoas naturais ou jurídicas de direito privado, nacionais ou internacionais, que lhe forem destinadas;

VI - os saldos de exercícios financeiros anteriores;

VII - os créditos adicionais que vierem a ser abertos com esse fim;

VIII - outros que lhe vierem a ser destinados.

Art.4º Fica criado o Conselho Gestor do Fundo de Manutenção da Escola Superior do Ministério Público, com sede na Capital do Estado do Ceará, tendo em sua composição os seguintes membros:

I - o Procurador-Geral de Justiça;

II - o Diretor-Geral da Escola Superior do Ministério Público;

III - 1 (um) representante da Corregedoria-Geral do Ministério Público;

IV - 1 (um) representante do Conselho Superior do Ministério Público;

V - 1 (um) representante do Colégio de Procuradores de Justiça;

VI - 1 (um) representante do corpo docente da Escola Superior do Ministério Público.

§1º A Presidência do Conselho será exercida pelo Procurador-Geral de Justiça, membro nato, que será substituído, em suas ausências, por um Vice-Presidente, eleito pelo voto direto de seus membros.

§2º Somente poderá ser eleito para o cargo de Vice-Presidente um dos membros do Conselho Gestor mencionados nos incisos II a IV deste artigo.

§3º O Conselho Gestor deliberará pelo voto da maioria simples dos seus membros, cabendo ao Presidente o voto de desempate.

§4º O Conselho Gestor do Fundo terá uma Secretaria-executiva, diretamente subordinada ao seu Presidente.

§5º A participação no Conselho Gestor do Fundo é considerada serviço público relevante, vedada a remuneração a qualquer título.

§6º Os membros do Conselho Gestor do Fundo de Manutenção da Escola Superior do Ministério Público serão nomeados pelo Procurador-Geral de Justiça, para mandato de 1 (um) ano, permitida uma recondução.

Art.5º Ao Conselho Gestor do Fundo, no exercício de sua gestão, compete administrar e gerir financeira e economicamente os valores e recursos depositados no Fundo, cabendo-lhe ainda promover trimestralmente, a divulgação dos relatórios de receitas e despesas do Fundo na internet, encaminhando cópia para a Assembleia Legislativa e ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará e prestar contas aos órgãos competentes, na forma da Lei Complementar.

Art.6º Os recursos de que trata o art.3º desta Lei serão depositados em instituição financeira oficial, numa conta específica e individualizada denominada "Fundo de Manutenção da Escola Superior do Ministério Público" com rubrica própria.

§1º A Diretoria Administrativa e Financeira da Escola Superior do Ministério Público comunicará, no prazo de 10 (dez) dias, ao Conselho Gestor do Fundo os depósitos realizados com especificação da origem.

§2º Fica autorizada a aplicação dos recursos do Fundo em Instituição Financeira Oficial, de modo a preservar o valor da moeda.

§3º O saldo credor do Fundo, apurado em balanço realizado no término de cada exercício financeiro, será transferido para o exercício seguinte, a seu crédito.

§4º O Presidente do Fundo é obrigado a proceder a publicação mensal dos demonstrativos das receitas e das despesas gravadas nos recursos do Fundo.

Art.7º A Procuradoria Geral de Justiça enviará, anualmente, à Assembleia Legislativa, junto com sua proposta orçamentária, o orçamento do Fundo de Manutenção da Escola Superior do Ministério Público, detalhando a origem e a destinação dos recursos, segundo as especificações dos arts.2º e 3º desta Lei Complementar.

Art.8º O Conselho Gestor do Fundo reunir-se-á ordinariamente em sua sede, situada na Capital do Estado, podendo faz-lo extraordinariamente em qualquer ponto do território estadual, na forma estabelecida no Regulamento Interno da Escola Superior do Ministério Público.

ANEXO 8 – Lei que Institui a Política do Livro



Fortaleza, 29 de dezembro de 2004

Preço: R\$ 2,50

PODER EXECUTIVO

LEI Nº13.549, de 23 de dezembro de 2004.

INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DO LIVRO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA ESTADUAL DO LIVRO

Art.1º. Fica instituída a Política Estadual do Livro do Estado do Ceará, nos termos previstos nesta Lei.

Parágrafo único. A Política, a que se refere o caput deste artigo, tem por objetivo reconhecer o livro como instrumento imprescindível de desenvolvimento socioeconômico e de valorização da identidade cultural do Estado, de formação educacional, de promoção e inclusão social, através do fomento ao desenvolvimento cultural, à criação intelectual, artística e literária, à capacitação da cadeia produtiva que envolve o livro para sua confecção e distribuição, consoante as seguintes diretrizes:

- I - dinamizar a democratização do acesso ao livro e seu uso mais amplo como meio principal na difusão da cultura e transmissão do conhecimento, fomento a pesquisa social e científica e conservação do patrimônio cultural do Estado;
 - II - incrementar a produção editorial estadual, observando-se especialmente as condições de qualidade, quantidade, distribuição, promoção, preço e variedade;
 - III - estimular a produção e valorização dos autores e editores radicados no Estado do Ceará, sem prejuízo dos demais, e promover a circulação do livro;
 - IV - promover atividades com vistas ao estímulo à leitura;
 - V - converter o Estado do Ceará em centro editorial competitivo, tanto em termos editoriais como de industrialização, promoção e distribuição, oferecendo as condições necessárias para que o mercado editorial do Estado possa competir em igualdade de condições nos cenários nacional e internacional;
 - VI - preservar o patrimônio literário, bibliográfico e documental do Estado;
 - VII - implantar e ampliar bibliotecas públicas em todo o Estado, incentivando sua inserção no Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas;
 - VIII - implantar e ampliar as bibliotecas escolares, estimulando a criação de uma rede de bibliotecas escolares, objetivando a troca de experiências e conhecimentos entre elas;
 - IX - oferecer condições para aumentar e incrementar o número de livrarias e revendedores de livros;
 - X - proteger os direitos intelectuais e patrimoniais de autores e editores, em conformidade com o estabelecido na legislação federal e da aplicação de normas estabelecidas pelos convênios internacionais;
 - XI - apoiar iniciativas de entidades associativas, culturais e do Poder Público que tenham por objetivo a divulgação do livro;
 - XII - oferecer aos autores, editores, gráficas, livreiros, revendedores e distribuidores do Estado condições que tornem possível alcançar os objetivos de que trata esta Lei.
- Art.2º. A atividade editorial e toda sua cadeia produtiva, como integrante do processo de desenvolvimento cultural, passa a ser considerada de importância estratégica, essencial para o desenvolvimento do Estado.
- Art.3º. Fica criado o Plano Estadual de Difusão do Livro, a ser elaborado após a realização de debates com a participação da sociedade civil organizada, representantes das áreas de educação e cultura e do Poder Público, além de representantes dos atores que compõem a cadeia produtiva do livro, administrada por um Comitê Gestor, instituído para este fim.
- Parágrafo único. Compete ao Poder Executivo indicar, dentre seus órgãos, a coordenação do Comitê Gestor, assegurada a participação da sociedade civil, através de representantes da cadeia produtiva que envolve o livro.

Art.4º O Plano Estadual de Difusão do Livro será elaborado no início de cada Governo, quando da elaboração do Plano Plurianual e atuará, no que couber, em consonância e nos prazos previstos no Orçamento do Estado, que consignará as verbas necessárias para a execução do Plano.

Art.5º. O Poder Executivo fica autorizado a criar uma política de livros didáticos em consonância com as diretrizes do Governo Federal, ajustada para um direcionamento educacional adequado à realidade cultural do Estado, bem como criar planos de formação, capacitação e aperfeiçoamento de recursos humanos alocados na cadeia produtiva do livro e da comunicação editorial, através de programas específicos.

Art.6º. Para a atividade editorial serão estabelecidos incentivos para a modernização editorial e o fomento à criação, publicação, promoção e comercialização do livro, assegurando condições competitivas com os mercados nacional e internacional.

Art.7º. Considera-se, para os efeitos desta Lei, livro e/ou produto editorial, aquele cuja edição e produção ocorra no Estado, independentemente da origem de sua autoria.

CAPÍTULO II

DA PRODUÇÃO, EDITORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DO LIVRO

Art.8º. Para efeitos desta Lei, são considerados:

- I - livro - toda publicação não periódica, identificável quanto à responsabilidade editorial, produzida ou comercializada de maneira unitária ou parcelada, podendo seu conteúdo ser fixado em qualquer formato ou veículo de uma ou múltiplas bases materiais ou digitais.
 - II - livro reeditado - o livro publicado contendo alterações em relação à sua edição anterior;
 - III - livro reimpresso - o livro publicado sem qualquer alteração de conteúdo em relação à sua edição original ou última reedição;
 - IV - autor - pessoa física criadora de obra literária, artística ou científica;
 - V - representante - pessoa física ou jurídica que, agindo por conta e ordem da Editora, Distribuidora ou Livreiro, realiza operações de compra e venda de livros e/ou intermediação de negócios, em caráter permanente ou não;
 - VI - livreiro - pessoa jurídica que, mantendo estoque permanente, se dedica, exclusiva ou preponderantemente, à venda de livros a varejo, por qualquer meio, através de estabelecimento comercial de livre acesso ao público;
 - VII - revendedor - pessoa jurídica que, mantendo ou não estoque permanente, se dedica, entre outras atividades, à venda de livros, tida esta como atividade acessória;
 - VIII - editor - pessoa física ou jurídica à qual se atribui o direito exclusivo de reprodução da obra e o dever de divulgá-la e comercializá-la exclusivamente por atacado;
 - IX - distribuidor - a pessoa jurídica que se dedica à distribuição de livros de terceiros, nacionais ou estrangeiros.
- Art.9º. São equiparados ao livro, para efeitos desta Lei:
- I - fascículos, assim compreendidas as publicações de qualquer natureza, que representem parte indissociável de um livro ou obra maior;
 - II - material avulso, assim compreendidos aqueles de caráter acessório que tenham relação obrigatória com um livro, constituindo o conjunto de uma única ou simultânea unidade de comercialização;
 - III - roteiros de leitura para controle e estudo de literatura ou obras didáticas e científicas;
 - IV - álbuns impressos, com ou sem texto, para colorir, pintar, recortar ou armar, caligrafar, desenhar ou colar figuras ou desenhos seriados;
 - V - atlas geográficos, históricos, anatômicos, mapas e cartogramas em geral, inclusive em forma de globos;
 - VI - produtos editoriais fixados por meios eletro-eletrônicos, eletromagnéticos ou digitais, como videodiscos, videocassetes, fitas cassetes, disquetes para computador, CD Rom, desde que contenham materiais originais ou derivados de livros ou multimídias;
 - VII - partituras para fins educativos;
 - VIII - módulos para fins educativos;

<p>Governador LÚCIO GONÇALO DE ALCÂNTARA Vice - Governador FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR Chefe do Gabinete do Governador AFONSO CELSO MACHADO NETO Secretário do Governo LUIZ ALBERTO VIDAL PONTES Procurador Geral do Estado WAGNER BARREIRA FILHO Chefe da Casa Militar CEL. QOPM ZENÓBIO MENDONÇA GUEDES ALCOFORADO Secretária Extraordinária de Inclusão e Mobilização Social MARIA CELESTE MAGALHÃES CORDEIRO Secretário da Ação Social RAIMUNDO GOMES DE MATOS Secretário da Administração CARLOS MAURO BENEVIDES FILHO Secretário da Agricultura e Pecuária CARLOS MATOS LIMA Secretário da Ciência e Tecnologia HÉLIO GUEDES DE CAMPOS BARROS Secretária da Controladoria MÔNICA CLARK NUNES CAVALCANTE Secretária da Cultura CLÁUDIA SOUSA LEITÃO Secretário do Desenvolvimento Econômico FRANCISCO RÉGIS CAVALCANTE DIAS</p>	<p>Secretário do Desenvolvimento Local e Regional ALEXARAÚJO Secretária da Educação Básica SOFIA LERCHE VIEIRA Secretário do Esporte e Juventude ANDRÉ PEIXOTO FIGUEIREDO LIMA Secretário da Fazenda JOSÉ MARIA MARTINS MENDES Secretário da Infra-Estrutura LUIZ EDUARDO BARBOSA DE MORAES Secretário da Justiça e Cidadania JOSÉ EVÂNIO GUEDES Secretário da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente JOSÉ VASQUES LANDIM Secretário do Planejamento e Coordenação FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR Secretário dos Recursos Hídricos EDINARDO XIMENES RODRIGUES Secretário da Saúde JURANDI FRUTUOSO SILVA Secretário da Segurança Pública e Defesa Social FRANCISCO WILSON VIEIRA DO NASCIMENTO Secretário do Trabalho e Empreendedorismo ROBERTO EDUARDO MATOSO Secretário do Turismo ALLAN PIRES DE AGUIAR Defensora Pública Geral MARIA AMÁLIA PASSOS GARCIA</p>
---	--

IX - manuais/cartilhas;

X - livros impressos no Sistema Braille;

XI - textos derivados de livros ou originais, produzidos por editores, mediante contrato de edição, com a utilização de qualquer suporte.

Art.10. De toda a produção de livros do Estado, deverão ser destinados pelos editores dois exemplares para a Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel.

Art.11. Toda publicação cearense deverá destinar um percentual de 10% (dez por cento) da tiragem em CDs, para que os deficientes visuais possam acessar tais publicações através de sistemas informáticos apropriados, ofertados pela tecnologia digital.

Art.12. Os livros publicados no Estado do Ceará devem ser editados em letras com fonte, de tamanho mínimo 12 (doze) e espaçamento 1,5cm (um e meio centímetro) a fim de facilitar a leitura de idosos, adultos, adolescentes e crianças com limitação visual.

Art.13. As empresas responsáveis pela publicação de livros ficam obrigadas a adotar o Sistema de Catalogação na Publicação e o número internacional padronizado (International Standard Book Number-ISBN) para os livros.

Parágrafo único. As partituras devem utilizar o International Standard Music Number - ISMN.

Art.14. O livro é elemento indissociável do sistema de ensino, sendo considerado essencial e prioritário para a cultura e educação no Estado.

Art.15. O Poder Executivo deverá consignar anualmente em seu orçamento verbas destinadas às bibliotecas públicas para a aquisição de livros e de outros produtos editoriais.

Art.16. O Poder Executivo, periodicamente, selecionará autores cearenses cujas obras serão adquiridas para compor o acervo das bibliotecas públicas de todo o Estado.

Art.17. O Poder Executivo criará mecanismos a fim de estimular e subsidiar a editoração de livros com materiais de baixo custo, tornando os preços mais reduzidos e conseqüentemente ampliando o acesso aos livros pelas camadas mais populares.

Art.18. O auxílio e a cooperação de entidades e agências nacionais e internacionais, quando destinados à aquisição e distribuição de livros será feito nos termos da Lei, tanto no que se refere a compras efetuadas no mercado livreiro, como no que diz respeito ao currículo básico, à autonomia das escolas e à liberdade de escolha dos professores.

CAPÍTULO III

DO ESTÍMULO À DIFUSÃO DO LIVRO E À LEITURA

Art.19. Compete ao Poder Executivo, diretamente através de seus órgãos ou em parceria com a iniciativa privada, a difusão do livro e as campanhas em prol da formação de leitores.

Art.20. O Poder Executivo criará meios de produção e divulgação

da literatura de cordel, de forma a difundir e conservar as tradições culturais do Estado.

Art.21. Deverá ser incentivada a realização de Feiras de Livro e programas de leitura, bem como a participação em Feiras de Livro Nacionais e Internacionais

Art.22. Dentro das possibilidades orçamentárias, todas as escolas públicas do Sistema Estadual de Ensino, e/ou todo equipamento que se proponha a desenvolver uma ação educativa com crianças, jovens, adultos e idosos deverão manter uma biblioteca cuja utilização poderá ser franqueada à comunidade, observada a compatibilidade com o funcionamento regular do estabelecimento.

Art.23. Dar-se-á prioridade ao incentivo à literatura infantil.

Art.24. O Poder Executivo desenvolverá instrumentos tecnológicos destinados a permitir o acesso, via internet, à leitura, considerada importante para os alunos da educação básica.

Art.25. Os dias 23 de abril e 17 de novembro, instituídos como o Dia Mundial do Livro e dos Direitos Autorais e Dia da Literatura Cearense, respectivamente, serão comemorados em todas as bibliotecas e escolas públicas e privadas do Ceará.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.26. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, no que couber.

Art.27. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.28. Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO IRACEMA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 23 de dezembro de 2004.

Lúcio Gonçalo de Alcântara
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** **

LEI Nº13.550, de 23 de dezembro de 2004.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA SEMANA ESTADUAL DE COMBATE AO TRÁFICO HUMANO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembléia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. Fica instituída a semana Estadual de Combate ao Tráfico Humano, no âmbito do território do Estado do Ceará, a ser realizada na primeira semana do mês de março a cada ano.

Parágrafo único. O evento de que trata o caput deste artigo integrará o calendário oficial do Estado do Ceará.

Art.2º. A Semana da qual se refere o art.1º constará de palestras, seminários, congressos e campanhas sobre o tema alusivo.

ANEXO 9 – Convênios com as Polos (dotação orçamentária)

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO SÉRIE 2 ANO IV Nº 221 FORTALEZA, 26 DE NOVEMBRO DE 2001

SECRETARIA DA CULTURA E DESPORTO

EXTRATO DE CONTRATO Nº DO DOCUMENTO 071/2001

CONTRATANTE: Secretaria da Cultura e Desporto CONTRATADA: NUTRICASH – SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO AO TRABALHADOR LTDA. OBJETO: Prestação dos serviços de Vales Alimentação e/ou Refeição para os servidores da Secretaria da Cultura e Desporto. MODALIDADE DA LICITAÇÃO: Carta Convite nº009/2001/SECULT. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº8.666/93 FORO: Fortaleza. VIGÊNCIA: 24 (vinte e quatro) meses contados da data de sua assinatura. VALOR GLOBAL: R\$4,00 (Quatro reais) - valor unitário do vale, pagos em após a apresentação da Nota Fiscal dos vales solicitados acrescido do valor equivalente da Taxa de Administração de 5% (cinco por cento) . DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100003.13.122.400.40022.339039.00. DATA DA ASSINATURA: 05 de novembro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida - Secretário da Cultura e Desporto e Rosane de Freitas Manica - NUTRICASH – Serviços de Alimentação ao Trabalhador Ltda.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
CHEFE DA ASSESSORIA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº065/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIPOCA. OBJETO: Execução do projeto Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Professora Rita Aguiar Barbosa-Itapipoca-CE, o qual passa a fazer parte integrante independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,82 (Dez mil oitocentos reais e oitenta e dois centavos) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,82 (Hum mil oitocentos reais e oitenta e dois centavos) . Os recursos são oriundos da SECULT.DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS : Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Vicente Antenor Ferreira Gomes Filho-Prefeito Municipal de Itapipoca.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº066 / 2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE -CE.OBJETO: Execução do projeto no Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva bem de Juazeiro do Norte-CE, o qual passa a fazer parte integrante independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA:30 de outubro de 2002 VALOR:R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais) . Os recursos são oriundos da SECULT.DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA:05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS :Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Carlos Alberto da Cruz-Prefeito Municipal de Juazeiro do Norte.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº067/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE IGUATU. OBJETO: Execução do projeto Lendo, Brincando e Aprendendo no Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal de Iguatu-CE, o qual passa a fazer parte integrante independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Francisco Edilmo Barros Costa-Prefeito Municipal de Iguatu.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº068/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE BARBALHA. OBJETO: Execução do projeto Despertar da Leitura Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal de Barbalha-CE, o qual passa a fazer parte integrante independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Edmundo de Sá Filho-Prefeito Municipal de Barbalha.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº069/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE ACARAÚ. OBJETO: Execução do projeto Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Poeta Manoel Nicodemos Araújo-Acaraú-CE, o qual passa a fazer parte integrante independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132. DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Magda Maria Nascimento Gomes-Prefeita Municipal de Acaraú.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº070/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEIÚS. OBJETO: Execução do Projeto Implantação do Acervo do Setor Infante - Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Norberto Ferreira Filho, na cidade de Crateiús – CE, o qual passa a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Deporto e Paulo Nazareno Soares Rosa-Prefeito Municipal de Crateiús.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº072/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIXERAMOBIM. OBJETO: Execução do Projeto Implantação do Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal ISMAEL PORDEUS, na cidade de Quixeramobim - CE, o qual passa a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, alterações posteriores. FORO: Fortaleza. VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002. VALOR: R\$11.000,00 (Onze mil reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$2.000,00 (Dois mil reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132. DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001. SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Cirilo Antonio Pimenta Lima - Prefeito Municipal de Quixeramobim.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO SÉRIE 2 ANO IV Nº 217 FORTALEZA, 20 DE NOVEMBRO DE 2001

dias antes da data prevista para recebimento da documentação e proposta, que preenchem as condições exigidas para cadastro, poderão participar da referida licitação. Para maiores informações e aquisição de cópias do EDITAL, os interessados deverão dirigir-se à Sede da FUNTELC, na Rua Osvaldo Cruz, 1985, Aldeota, (fone: 264.3500), no horário comercial e em dias de expediente normal. SECRETARIA DA CULTURA E DESPORTO, em Fortaleza, 13 de novembro de 2001.

À COMISSÃO

*** **

**EXTRATO DE CONTRATO
Nº DO DOCUMENTO 060/2001**

CONTRATANTE: Secretaria da Cultura e Desporto CONTRATADA: **ANTÔNIO ALENCAR SANTIAGO FILHO - ME. OBJETO: Locação de um veículo do tipo Van, com capacidade para 14 (catorze) pessoas, com combustível e motorista, para o Teatro José de Alencar, durante o período de 01 de novembro a 30 de dezembro/2001. MODALIDADE DA LICITAÇÃO: Dispensa de Licitação. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Art.24, item II, da Lei Federal nº8.666/93 de 21/06/93 FORO: Fortaleza. VIGÊNCIA: 30 de dezembro de 2001. VALOR GLOBAL: R\$3.700,00 (Três mil e setecentos reais), pagos em mediante a apresentação da fatura e comprovação dos solicitações dos serviços. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 2710003.13.122.400.40000.22.0000.339039.00.. DATA DA ASSINATURA: 30 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida - Secretário da Cultura e Desporto e Edilene Gomes de Albuquerque - Diretora Comercial.**

Maria Lindalva de Assis Rêgo
CHEFE DA ASSESSORIA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº071/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e **PREFEITURA MUNICIPAL DE MARANGUAPE. OBJETO: Execução do Projeto Implantação do Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Capistrano de Abreu, na cidade de Maranguape - CE, o qual passa a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Raimundo Marcelo Carvalho da Silva-Prefeito Municipal de Maranguape.**

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº074/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Desporto e **PREFEITURA MUNICIPAL DE RUSSAS. OBJETO: Execução do Projeto Implantação do Setor Infante Juvenil da Biblioteca Pública Municipal Pedro Maia Rocha, na cidade de Russas - CE, o qual passa a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal Nº8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações FORO: Fortaleza VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002 VALOR: R\$10.800,00 (Dez mil e oitocentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$1.800,00 (Hum mil e oitocentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132 DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001 SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Desporto e Raimundo Weber de Araújo-Prefeito Municipal de Russas.**

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PORTARIA Nº414/2001 - O SECRETÁRIO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR a servidora MARIA MÁRCIA FERNANDES SOUZA, ocupante do cargo de Supervisor de Célula, Símbolo DAS-1, matrícula nº124849-1-7, desta Secretaria, a viajar à cidade de Cascavel, no dia 12 de novembro do corrente ano a fim de fiscalizar obras do pólo calçadista, concedendo-lhe metade da diária, no valor unitário de R\$22,00 (vinte e dois reais), totalizando R\$22,00 (vinte e dois reais), e de acordo com o artigo 1º,

alínea a do §1º do art.3º; art.15, classe III do anexo I do Decreto nº26.234, de 31 de maio de 2001, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária do Gabinete do Secretário. SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, em Fortaleza, 12 de novembro de 2001.

Raimundo José Marques Viana
SECRETÁRIO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
Registre-se e publique-se.

*** **

PORTARIA Nº415/2001 - O SECRETÁRIO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR a servidora SULAMITA MARIA ALVES DE MESQUITA SOEIRO, ocupante do cargo de Supervisor de Célula, Símbolo DAS-1, matrícula nº124824-1-8, desta Secretaria, a viajar à cidade de Baturité, no dia 12 de novembro do corrente ano a fim de proferir palestra aos iniciantes do treinamento operacional sobre as normas do treinamento, concedendo-lhe metade da diária, no valor unitário de R\$22,00 (vinte e dois reais), totalizando R\$22,00 (vinte e dois reais), e de acordo com o artigo 1º; alínea a do §1º do art.3º; art.15, classe III do anexo I do Decreto nº26.234, de 31 de maio de 2001, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária do Gabinete do Secretário. SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, em Fortaleza, 12 de novembro de 2001.

Raimundo José Marques Viana
SECRETÁRIO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
Registre-se e publique-se.

*** **

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO CEARÁ

PORTARIA Nº029/2001 - O DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO CEARÁ - CODECE, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Designar os SERVIDORES Maria Lindalva Santiago, Maria Eneida Torres Sampaio e Denilson Ferreira Diniz, para comporem a Comissão de Tomada de Contas Especial, que tem como objetivo apurar irregularidades na prestação de contas referente ao Convênio nº09/95, celebrado com a empresa Holanda Empreendimentos, Comércio e Exposição de Confeções Ltda., conforme os fatos narrados no Processo SPU nº01068217-1, relativo ao Processo do Tribunal de Contas do Estado do Ceará nº04966-1995-9-TC, devendo ainda referida tomada de contas ser concluída no prazo de 30 (trinta) dias da identificação desta portaria. Registre-se, cientifique-se e cumpra-se. GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO CEARÁ - CODECE, em Fortaleza, 13 de novembro de 2001.

Victor Samuel Cavalcante da Ponte
DIRETOR PRESIDENTE

*** **

EXTRATO DE PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

CONTRATANTE: Companhia de Desenvolvimento do Ceará- CODECE, Centro Administrativo Gov. Virgílio Távora. CONTRATADA: **ORQUÍDEA NORDESTE LTDA** com sede na Av. D. Bosco, nº1270, em Baturité/ Ce. OBJETO: **Estabelecer relações obrigacionais supletivas ao Protocolo de Intenções. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Art.116 e segs. da Lei 8.666/93 e suas alterações. FORO: Fortaleza. VIGÊNCIA: 1 ano, 1 mês e 19 dias. VALOR MENSAL: R\$100,00 (cem reais) pago a cada treinando. DATA DA ASSINATURA: Fortaleza, 12 de novembro de 2001. SIGNATÁRIOS: Victor Samuel Cavalcante da Ponte - Diretor-Presidente da CODECE, Tereza Mônica Elpidio de Carvalho - Diretora Administrativo-Financeiro da CODECE e Flavio Coelho de Albuquerque - Procurador da Orquídea Nordeste Ltda. COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 12 de novembro de 2001.**

Maria Lindalva Santiago
COORDENADORA JURÍDICA

*** **

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO RURAL

**INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO DO CEARÁ**

PORTARIA Nº763/2001 - O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO RURAL DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR o servidor ANTONIO BEZERRA PEIXOTO, ocupante do cargo de Superintendente do IDACE, matrícula nº11069-1-9, desta autarquia, a viajar à cidade de Jaguaratama, no período de 12 a 13/11/2001, a fim de participar da 68ª Reunião Ordinária do Grupo de Trabalho Multiparticipativo do Castanhão representan-

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO SÉRIE 2 ANO IV Nº 221 FORTALEZA, 26 DE NOVEMBRO DE 2001

EXTRATO DE CONVÊNIO Nº073/2001

CONVENIENTES: Secretaria da Cultura e Deporto e PREFEITURA MUNICIPAL DE TIANGUÁ. OBJETO: Execução do Projeto Ler É Diversão E Aprendizagem, na cidade de Tianguá - CE, o qual passa a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal N.º 8.666, de 21 de junho de 1993, alterações posteriores. FORO: Fortaleza. VIGÊNCIA: 30 de outubro de 2002. VALOR: R\$11.700,00 (Onze mil e setecentos reais) cabendo ao 1º Conveniente o valor de R\$9.000,00 (Nove mil reais) a ser repassado em única parcela, cabendo ao 2º Conveniente a contrapartida dos recursos financeiros no valor de R\$2.700,00 (Dois mil e setecentos reais). Os recursos são oriundos da SECULT. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 27100007.13.392.069.60132. DATA DA ASSINATURA: 05 de outubro de 2001. SIGNATÁRIOS: Nilton Melo Almeida-Secretário da Cultura e Deporto e Luiz Menezes de Lima-Prefeito Municipal de Tianguá.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

CORRIGENDA

No Diário Oficial nº215, de 14 de novembro de 2001, que publicou o Extrato do Contrato nº071/2001, firmado em 01 de Novembro de 2001 desta Secretaria da Cultura e Deporto. Onde se lê: EXTRATO DE CONTRATO Nº DO DOCUMENTO 071/2001. LEIA-SE: EXTRATO DE CONTRATO Nº DO DOCUMENTO 072/2001. Fortaleza, 22 de novembro de 2001.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
CHEFE DA ASSESSORA JURÍDICA

*** **

CORRIGENDA

No Diário Oficial nº157, 17 de agosto de 2001, que publicou o Extrato de Convênio nº043/2001, de 13 de agosto de 2001 desta Secretaria da Cultura e Deporto. Onde se lê: CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E FONTE DOS RECURSOS - Projeto "Pesquisa Arqueológica da Igreja Nossa Senhora do Rosário" dotação orçamentária nº27100005.13.391.070.69044.2233903900.00.0. LEIA-SE: CLÁUSULA TERCEIRA-DO VALOR E FONTE DOS RECURSOS - Projeto "Restauração da Igreja Nossa Senhora do Rosário" dotação orçamentária nº27100005.13.391.070.69044.22.02.0. Fortaleza, 20 de novembro de 2001.

Maria Lindalva de Assis Rêgo
ASSESSORA JURÍDICA

*** **

FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DESPORTIVA DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº39/2001 - O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DESPORTIVA DO ESTADO DO CEARÁ - FADEC, no uso de suas atribuições, RESOLVE CONCEDER VALE-TRANSPORTE, nos termos do §3º do art.6º do Decreto nº23.673, de 3 de maio de 1995, aos SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, durante o mês de agosto. FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DESPORTIVA DO ESTADO DO CEARÁ - FADEC, em Fortaleza, 14 de agosto de 2001.

Fares Cândido Lopes
PRESIDENTE

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº39/2001 DE 14 DE AGOSTO DE 2001

NOME	CARGO OU FUNÇÃO	MATRÍCULA	TIPO	QUANT.
Raimundo Nonato Barbosa	Agente de Administração	162 1.7	2 - A	92
Reginaldo Rogério Monte Vale	Agente de Administração	269 1.3	2 - A	92
Célia Maria Silva Capibaribe	Agente de Administração	311 1.9	1 - A	46
José Nascimento dos Reis	Agente de Administração	357 1.8	2 - A	92
Maria Lúcia Rodrigues da Silva	Agente de Administração	517 1.3	2 - A	92
Ruth Simões Ferreira	Téc. em Educação Física	614 1.7	1 - A	46
Manoel Cosme Cesário	Agente de Administração	630 1.0	1 - A	46
Bergson Gomes Bezerra	Agente de Administração	789 1.3	2 - A	92
Antonio Alves Lopes	Agente de Administração	762 1.X	2 - A	92
Francisca Ionêda Benevides Ellery	Téc. de Educação Física	782 1.2	1 - A	46
Luiz Henrique Pouchain Ramos	Agente de Administração	716 1.7	2 - A	92
Francisco Castro Filho	Administrador	790 1.4	2 - A	92
Vicente Braga dos Santos	Agente de Administração	792 1.9	1 - A	46
Marcos Venícios Mesquita Farrapo	Agente de Administração	823 1.7	2 - A	92
Isaías Torquato Araújo	Agente de Administração	824 1.4	2 - A	92
Sérgio Santiago de Lacerda	Agente de Administração	830 1.1	1 - A	46
Sandra Maria Costa Barbosa	Agente de Administração	832 1.6	1 - A	46
Vanda Lúcia Bezerra Simões	Agente de Administração	858 1.2	2 - A	92
Maria Aparecida Nicodemos	Agente de Administração	861 1.8	2 - A	92
Fábio Santiago Braga	Agente de Administração	863 1.2	2 - A	92
Veronica Araújo Benício Lemos	Agente de Administração	866 1.4	2 - A	92
Roberto Colofatti Barbosa	Téc. de Educação Física	867 1.1	2 - A	92
Narcélio Barros Karan	Diretor de Esporte e Lazer	936 1.0	1 - A	46
Selma Carvalho do Nascimento	Agente de Administração	874 1.6	4 - A	184
Jurandy José Santos Costa	Ch. da Div. de Adm. de Praças de Esportes	942 1.8	1 - A	46
Rosimeire Gonçalves Freire Farias	Secretária do Titular	943 1.5	2 - A	92
José Barroso de Oliveira	Vigia	069 1.2	1 - A	46
Luiz Bento de Araújo	Aux. de Serv. Gerais	326 1.1	1 - A	46
João da Silva Alves	Oficial de Manutenção	337 1.5	1 - A	46
Antônio Pereira dos Santos	Aux. de Serv. Gerais	342 1.5	1 - A	46
José Alves de Souza	Vigia	367 1.4	1-A/1-H	46/46
Gilberto Bento de Araújo	Aux. de Serv. Gerais	429 1.9	2 - A	92
José Maria Santiago	Vigia	447 1.7	1 - A	46
José Ilvandar Ferreira	Vigia	471 1.2	1 - A	46
Antônio Gilberto de Souza	Aux. de Serv. Gerais	536 1.9	1 - A	46
Manoel Xavier Filho	Vigia	586 1.0	1 - A	46
Geraldo Pereira dos Santos	Aux. de Serv. Gerais	613 1.X	1 - A	46
José Antonio de Amorim	Aux. de Serv. Gerais	642 1.1	1-A/1-F	46/46
Raimundo Rodrigues da Silva	Aux. de Serv. Gerais	650 1.3	2 - A	92
Josué Alves Mota	Aux. de Serv. Gerais	661 1.7	2 - A	92
José Araripe de Lima	Motorista	769 1.0	1 - A	46
Raimundo Miranda	Aux. de Serv. Gerais	817 1.X	2 - A	92
Jorge Luiz Matias da Silva	Aux. de Serv. Gerais	843 1.X	1 - A	46
Jônatas Alves Mota	Aux. de Serv. Gerais	845 1.4	1 - A	46
César Calisto da Silva	Aux. de Serv. Gerais	850 1.4	1 - A	46

*** **