

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

**RITA DE CÁSSIA ROTA**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT  
O panorama de uma Biblioteca Pública Européia: um comparativo com as  
Bibliotecas Públicas Brasileiras**

**Porto Alegre**

**2010**

**RITA DE CÁSSIA ROTA**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT**

**O panorama de uma Biblioteca Pública Européia: um comparativo com as  
Bibliotecas Públicas Brasileiras**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito para  
aprovação do Curso de Biblioteconomia da  
Faculdade de Biblioteconomia e  
Comunicação da Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Maria do Rocio  
Fontoura Teixeira

**Porto Alegre**

**2010**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretor: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regina Helena van der Laan

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielnikzuk de Moura

Vice-substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Helen Beatriz Frota Rozados

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Ms. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Coordenadora Substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Samile Andréa de Souza Vanz

CIP. Brasil. Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

R842b

Rota, Rita de Cássia

Biblioteca Municipal Almeida Garrett [manuscrito]: o panorama de uma Biblioteca Pública Européia: um comparativo com as Bibliotecas públicas Brasileiras / Rita de Cássia Rota; orientação [por] Maria do Rocio Fontoura Teixeira, 2010.

79 f. : il. color.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.

Departamento de Ciências da Informação, Porto Alegre, 2010.

1. Bibliotecas Públicas 2. Europa 3. Brasil I. Teixeira, Maria do Rocio Fontoura II. Título.

CDU 027.022(469)

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705, sala 507

CEP: 90.035-007 – Porto Alegre/RS

Tel: (51) 3308.5143

Fax: (51) 3308.5435

E-mail: dci@ufrgs.br

**RITA DE CÁSSIA ROTA**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito para  
aprovação do Curso de Biblioteconomia da  
Faculdade de Biblioteconomia e  
Comunicação da Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul.

**BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT**

**O panorama de uma Biblioteca Pública Européia: um comparativo com as  
Bibliotecas públicas Brasileiras**

Aprovada em Porto Alegre, em \_\_\_\_ de dezembro de 2010.

Banca Examinadora:

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

---

Prof<sup>a</sup>. Helen Rose Flores de Flores  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

---

Bibliotecária Cristina Alice Anselmo Gomes  
CRB: 10/1015  
Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul

**A todos os amores de minha vida!**

## AGRADECIMENTOS

A minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira, pelo apoio e incentivo.

A Prof<sup>a</sup>. Isabel Sattamini Ferreira também pelo apoio e ajuda durante o semestre.

A Prof<sup>a</sup>. Helen Rose Flores de Flores que aceitou meu convite para participar deste momento tão especial.

A Bibliotecária Cristina Alice Anselmo Gomes que foi uma das pessoas que muito me auxiliou em meu estágio curricular, com sua paciência e amizade.

A minha mãe por tudo que é e sempre será, minha amiga e parceira de todas as horas.

As minhas filhas (felinas) por não me exigir atenção.

As amigas pelos momentos de inspiração e auxílio.

## RESUMO

Bibliotecas públicas são responsáveis por satisfazer seus usuários no que diz respeito a suas dúvidas, bem como os acolher em um espaço apropriado. Uma biblioteca pública deve possuir em seu acervo assuntos de todos os tipos, desde os mais gerais, até, se possível, mais específicos sobre determinadas áreas do conhecimento, as bibliotecas públicas brasileiras encontram-se mal organizadas, com poucos recursos financeiros, recursos humanos sem qualificação profissional apropriada, espaços físicos precários, acervos desatualizados e danificados, tornando quase que impossível a seu usuário conseguir encontrar nelas informações de qualidade e que venham suprir a demanda informacional solicitada. Este trabalho realizou um comparativo entre a Biblioteca Municipal Almeida Garrett, na cidade do Porto em Portugal com a realidade das bibliotecas públicas brasileiras, visando verificar a qualidade dos serviços oferecidos pelas mesmas instituições em realidades diferentes.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas. Informação. Usuários.

## ABSTRACT

Public libraries are responsible for satisfying their users with regard to your questions and welcome them in a suitable space. A public library must have in its collection issues of all kinds, from the more general, even, if possible, more specific on certain areas of knowledge, the Brazilian public libraries are poorly organized, with few financial resources, human resources without appropriate professional qualification, poor physical spaces, collections outdated and damaged, making it almost impossible for your users can find them quality information and will supply the requested informational demand. This research has made a comparison between the Almeida Garrett Municipal Library, in the city of Porto in Portugal with the reality of the Brazilian public libraries in order to verify the quality of services offered by those institutions in different realities.

**Keywords:** Public Libraries. Information. Users.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Crystal Palace no Hyde Park em Londres.....	28
Figura 2: Crystal Palace no Hyde Park em Londres (atualmente).....	29
Figura 3: Pavilhão Rosa Mota .....	30
Figura 4: Jardim do Palácio de Cristal.....	31
Figura 6: Auditório da Biblioteca Municipal Almeida Garrett. ....	33
Figura 7: Exposição de quadros.....	34
Figura 8: Exposição de obras.....	34
Figura 9: Átrio.....	35
Figura 10: Átrio.....	36
Figura 12: Seção Infanto-Juvenil.....	38
Figura 13: Seção Infanto-Juvenil.....	38
Figura 14: Atelier de expressão plástica. ....	39
Figura 15: Espaço da Hora do Conto. ....	39
Figura 18: Seção de Leitura Geral e Periódicos.....	41
Figura 19: Seção de Leitura Geral e Periódicos/Novidades.....	42
Figura 20: Balcão de Empréstimo de Multimeios. ....	43
Figura 21: Seção Multimídia.....	43
Figura 22: Cartão do Leitor.....	45
Figura 23: Cartão do Leitor.....	46
Figura 24: Acervo – Literatura Portuguesa.....	47
Figura 25: Acervo – Literatura Estrangeira.....	47
Figura 26: Cartaz explicativo sobre o Catálogo da BMAG. ....	48
Figura 27: Catálogo <i>On-line</i> . ....	49
Figura 28: Catálogo <i>On-line</i> . ....	50
Figura 29: Exemplo de Cota dos documentos.....	51
Figura 31: Placa de Sinalização para Internet.....	53
Figura 32: Postos Informatizados.....	54
Figura 33: Impressora multifuncional 1. ....	55
Figura 34: Impressora multifuncional 2. ....	56
Figura 36: Seção de Processamento Técnico.....	60
Figura 37: Seção de Processamento Técnico.....	61

Figura 38: Restauo de documentos danificados.....	62
Figura 39: Almeida Garrett.....	63

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BAD: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BMAG: Biblioteca Municipal Almeida Garret

BPMP: Biblioteca Pública Municipal do Porto

CMP: Câmara Municipal do Porto

FGV: Fundação Getúlio Vargas

PORBASE: Base Nacional de Dados Bibliográficos

PT: Processamento Técnico

SABE: Sistema de Apoio as Bibliotecas Escolares

TCC: Trabalho de Conclusão de Curso

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 Justificativa</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2 Definição do Problema</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 Objetivos</b> .....	<b>16</b>
1.3.1 Objetivo Geral .....	17
1.3.2 Objetivos Específicos .....	17
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 Tipo de Estudo Aplicado</b> .....	<b>18</b>
<b>3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>20</b>
<b>4 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1 Bibliotecas da Antiguidade</b> .....	<b>21</b>
4.1.1 Bibliotecas da Mesopotâmia.....	21
4.1.2 Bibliotecas do Egito .....	22
4.1.3 Bibliotecas Gregas .....	23
4.1.4 Bibliotecas de Roma .....	24
<b>4.2 Bibliotecas Públicas</b> .....	<b>24</b>
4.2.1 Bibliotecas Públicas Brasileiras.....	25
4.2.2 Usuários de Bibliotecas Públicas Brasileiras.....	26
<b>5 LOCALIZAÇÃO DA BMAG</b> .....	<b>28</b>
<b>6 BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT</b> .....	<b>32</b>
<b>6.1 Seções</b> .....	<b>35</b>
6.1.1 Recepção .....	36
6.1.2 Seção Infante-Juvenil.....	37
6.1.3 Seção de Leitura Geral e Periódico.....	41
6.1.4 Seção Multimídia.....	42
<b>6.2 Recursos Humanos</b> .....	<b>44</b>
<b>6.3 Recursos Financeiros</b> .....	<b>44</b>
<b>6.4 Serviços Oferecidos</b> .....	<b>44</b>
6.4.1 Cartão do Leitor.....	45
6.4.2 Pesquisa Bibliográfica .....	46
6.4.3 Empréstimo Domiciliar.....	51

6.4.4 Internet .....	52
6.4.5 Postos Informatizados .....	54
6.4.6 Consulta de CD-ROMs .....	54
6.4.7 Impressões, Fotocópias e Digitalização .....	55
6.4.8 Audição de CDs de Áudio .....	56
6.4.9 Visualização de Filmes .....	56
6.4.10 +acesso@bmag .....	57
6.4.11 Cursos .....	57
<b>6.5 Atividades e Eventos .....</b>	<b>57</b>
6.5.1 Visitas Guiadas .....	58
6.5.2 Hora do Conto .....	58
6.5.3 Bibliocarro .....	58
6.5.4 Apoio à Rede de Bibliotecas Escolares – SABE .....	59
<b>6.6 Processamento Técnico .....</b>	<b>59</b>
<b>7 QUEM FOI ALMEIDA GARRETT .....</b>	<b>63</b>
<b>8 ANÁLISE COMPARATIVA .....</b>	<b>64</b>
8.1 Serviços aos Usuários .....	64
8.2 Tipos de Usuários .....	66
8.3 Recursos Humanos .....	67
8.4 Recursos Financeiros .....	68
8.5 Estrutura Física .....	68
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE A – Questionário .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO A – Agenda da Programação Cultural da BMAG .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO B – Guia do Leitor da BMAG .....</b>	<b>79</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Todo cidadão tem direito ao acesso gratuito e de qualidade à informação e as bibliotecas públicas exercem neste contexto, um papel fundamental. São elas que irão fornecer este suporte informacional, sendo responsáveis por dar aos seus usuários a informação solicitada. Para isto, no entanto, estas bibliotecas precisam ter em seus acervos materiais que transformem esta necessidade informacional em informação real, satisfazendo o leitor no que diz respeito a suas dúvidas. Além disto, cabe também a estas bibliotecas acolher seus usuários em um local com o mínimo de bem-estar e conforto fornecendo um espaço apropriado, com condições adequadas para a realização de suas pesquisas.

Para Almeida Junior (1995, p. 5) o papel das bibliotecas públicas vai além de meros depósitos de documentos, ela tem o fundamental papel de instruir o cidadão:

Alimentando a população com informações que interfiram e tornem transparentes o jogo e as relações de classes; servindo de contraponto em relação aos meios de comunicação de massa; criando novas demandas e procurando satisfazê-las em detrimento de falsas necessidades introjetadas pela sociedade de consumo; abrindo espaços que permitam à população, não só consumir, mas produzir cultura; produzindo informações que veiculem as necessidades e os interesses da população; advogando e sustentando o direito das classes dominadas de se fazerem ouvir; incentivando o surgimento em cada pessoa, da consciência da cidadania através de informações que propiciem o conhecimento dos direitos de todos aos bens mínimos que proporcionam o acesso a uma vida digna; participando da vida da comunidade que atende; privilegiando os carentes de tudo, inclusive, e principalmente, de informação [...]

A realidade das bibliotecas públicas brasileiras não condiz com a afirmação acima, o que se constata através, não somente da literatura existente, como também de visitas. A grande maioria de nossas bibliotecas públicas encontram-se mal organizadas, com poucos recursos financeiros, recursos humanos sem qualificação profissional apropriada, espaços físicos precários, acervos desatualizados e danificados, tornando quase que impossível a seu usuário conseguir encontrar nelas informações de qualidade e que venham suprir a demanda informacional solicitada.

Para Almeida Junior (2003, p. 42) “[...] as bibliotecas públicas brasileiras podem ser vistas como um equipamento cultural obsoleto”.

Segundo Silva (2006, p. 16), a situação das bibliotecas públicas brasileiras atualmente é esta:

[...] os acervos desatualizados, a falta de acervos literários, a falta de recursos humanos qualificados, acarretam em bibliotecas defasadas, desinteressantes aos olhos dos usuários. Sendo vistas muitas vezes como um espaço de silêncio, meramente para a busca de demandas imediatas. Dificilmente as nossas Bibliotecas públicas são vistas como um lugar de prazer, um espaço de leitura, espaços de apropriação de cultura, de agregação de valor, de bagagem para o leitor na leitura de mundo. E certamente não podemos responsabilizar o usuário por esta imagem da biblioteca.

Uma pesquisa recente feita pelo Censo Nacional das Instituições, realizado pela FGV (Fundação Getúlio Vargas)<sup>1</sup>, entre setembro de 2009 e janeiro de 2010, apontou que apenas um quinto das cidades brasileiras possuem bibliotecas públicas municipais, algo em torno de 1.152, entre 5.565 municípios. Dos municípios pesquisados, 420 tiveram suas bibliotecas extintas ou mesmo nunca tiveram uma biblioteca. A falta de interesse por parte dos prefeitos mostrou-se a maior causa da não implantação de novas bibliotecas. O Ministério da Cultura, desde 2004, repassa aos municípios *kits* para a criação de bibliotecas, compostos por: 2.000 títulos (livros, CDs, DVDs), um computador, uma impressora, uma TV, estantes e outros objetos, desde 2004 já foram fornecidos 1.200 *kits*. Porém, a maioria deles não foi nem sequer instalado, e encontram-se encaixotados em depósitos ou salas das prefeituras destes municípios<sup>2</sup>.

A falta de funcionários capacitados também faz parte da pesquisa. Atualmente as bibliotecas contam com 30 mil profissionais em atuação, um montante muito baixo em vista do número de funcionários adequados (no mínimo 200 mil). Destes 30 mil, grande parte, não possui cursos de capacitação.

---

<sup>1</sup> Censo Nacional das Instituições - Fundação Getúlio Vargas (FGV): disponível em: <http://noticias.r7.com/vestibular-e-concursos/noticias/censo-aponta-falta-de-bibliotecas-publicas-em-um-quinto-das-cidades-brasileiras-20100430.html>

<sup>2</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/vestibular-e-concursos/noticias/cerca-de-90-das-bibliotecas-do-pais-estao-em-mas-condicoes-diz-conselho-federal-20100423.html>

Outro dado revelado na pesquisa é que apenas dois terços das bibliotecas públicas oferecem acesso a Internet, e que 90% das bibliotecas existentes encontram-se com seus acervos inadequados e com problemas de estrutura.

As barreiras existentes no caminho das bibliotecas parecem ser sempre as mesmas: descaso com a cultura; desinteresse pela educação; campanhas são criadas, censos são realizados e a situação não se altera; falta mão de obra qualificada, faltam espaços desenvolvidos e planejados adequadamente e acervos atualizados, itens básicos para se desenvolver uma biblioteca atrativa ao leitor, um espaço de lazer, de entretenimento e de aprendizado.

### **1.1 Justificativa**

Uma biblioteca pública tem como características principais a diversidade de assuntos em seu acervo e o atendimento a usuários de toda espécie, sem distinção de classe ou condição social. O Manifesto da UNESCO de novembro de 1994 afirma que a missão das bibliotecas públicas sempre estará voltada aos seus usuários:

- 1) Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- 2) Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- 3) Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- 4) Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- 5) Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- 6) Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;

- 7) Fomentar o diálogo inter-cultural e, em especial, a diversidade cultural;
- 8) Apoiar a tradição oral;
- 9) Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- 10) Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- 11) Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- 12) Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

O Manifesto da UNESCO (1994) sobre a biblioteca pública aponta para a necessidade de igualdade de acesso à informação a todos os cidadãos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Nesse aspecto, o que fundamenta a existência de uma biblioteca pública, além da guarda da memória, é a disseminação do conteúdo do seu acervo, o que redundará em um processo social inclusivo, pelo acesso, uso e democratização da informação, científica e cultural, além das informações úteis e necessárias à atuação do cidadão no dia-a-dia. Vê-se a biblioteca pública como promotora da igualdade social, pela oferta de oportunidades a todos, e como força viva para a educação, cultura e informação. (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 27).

No que diz respeito ao conteúdo informacional, uma biblioteca pública deve possuir em seu acervo assuntos de todos os tipos, desde os mais gerais, até, se possível, mais específicos sobre determinadas áreas do conhecimento.

As bibliotecas públicas são mantidas financeiramente através de recursos governamentais, o que muitas vezes dificulta a ampliação e renovação de materiais para seu acervo, o que gera o descontentamento de seus usuários.

Somente quando um governo encarar de forma prioritária a importância da educação e da informação para o desenvolvimento do país é que os ambientes informacionais, tais como as bibliotecas públicas, telecentros, laboratórios, escolas e espaços culturais, poderão constituir-se em espaços de democratização e inclusão social.(BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 27)

Este trabalho tem como objetivo mostrar a realidade de uma biblioteca pública de outro país, sua estrutura, os serviços oferecidos, seus recursos, tanto humanos quanto materiais e financeiros, fazendo um comparativo com a realidade de nossas bibliotecas públicas, visando verificar a qualidade dos mesmos.

A contribuição que os resultados desta investigação poderão trazer é: mostrar um contraponto entre um mesmo tipo de biblioteca em países e realidades diferentes.

## **1.2 Definição do Problema**

O contexto que baseou este trabalho, definindo o problema através da seguinte pergunta: Qual a estrutura organizacional de uma Biblioteca Pública estrangeira em relação às Bibliotecas Públicas Brasileiras?

## **1.3 Objetivos**

Os objetivos propostos estão relacionados à avaliação da Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG) como um todo, desde os serviços oferecidos pela unidade aos seus usuários, até sua estrutura física e organizacional.

### 1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é mostrar a estrutura funcional da BMAG, fazendo um comparativo com as bibliotecas públicas brasileiras.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- a) Verificar se a Biblioteca possui Bibliotecário de Referência, bem como um Setor de Referência;
- b) Verificar se a Biblioteca possui recursos humanos capacitados para atender seus usuários;
- c) Quais serviços são oferecidos pela unidade;
- d) Como é o Catálogo da Biblioteca;
- e) Como é a organização de seu acervo;
- f) Como funciona o Processamento Técnico;
- g) Quais são projetos que a Biblioteca esta envolvida ou desenvolvendo para sua comunidade.

## 2 METODOLOGIA

Como instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário, através de entrevista semi-estruturada que foi aplicado aos bibliotecários e funcionários da BMAG. Com este método pode-se levantar dados pertinentes a unidade, buscando compreender seu funcionamento, seus recursos e serviços. Este tipo de entrevista segundo Richardson (1999), “[...] possibilita a obtenção de informações dos participantes da pesquisa consideradas mais importante a respeito de um determinado assunto e suas descrições de uma situação em foco”. Optou-se por este tipo de método, devido à facilidade de se coletar informações, por ser um meio que não necessita de experiência ou treinamento por parte de quem o aplica.

### 2.1 Tipo de Estudo Aplicado

O método de trabalho utilizado será o Estudo de Caso, para avaliação da Biblioteca Municipal Almeida Garret, na cidade do Porto – Portugal.

Através de um estudo de caso é possível explicar ou descrever um sistema de produção ou sistema técnico no âmbito particular ou coletivo, assim, esse procedimento é considerado uma importante ferramenta para os pesquisadores que tem por finalidade entender “como” e “por que” as coisas funcionam. (NETTO, 2008, p. 30).

Este tipo de estudo segundo Netto (2008, p. 30) possibilita a investigação “dentro do contexto real”, através de situações vivenciadas dentro da unidade analisada, focando sua condição presente.

Na Observação Participante, o pesquisador envolve-se de forma dinâmica e participativa no processo de avaliação de seu foco de estudo.

[...] na observação participante o pesquisador vivencia pessoalmente o evento de sua análise para melhor entendê-lo, percebendo e agindo diligentemente de acordo com as suas interpretações daquele mundo;

participa nas relações sociais e procura entender as ações no contexto da situação observada. As pessoas agem e dão sentido ao seu mundo se apropriando de significados a partir do seu próprio ambiente. Assim, na observação participante o pesquisador deve se tornar parte de tal universo para melhor entender as ações daqueles que ocupam e produzem culturas, apreender seus aspectos simbólicos, que incluem costumes e linguagem. (PROENÇA, 2008, p. 16).

Para isto serão observados alguns fatores determinantes para este método. Na observação, quanto maior o tempo vivenciado pelo pesquisador, melhor será a interpretação dos fatos, gerando intimidade e confiança por parte do grupo analisado. Com relação ao lugar, deve-se considerar as condições físicas, o ambiente foco da análise, fazendo com que haja a aproximação do pesquisador com os elementos estudados. As circunstâncias que são os recursos de acesso a este ambiente é verificado através da entrevista e coleta de dados onde o pesquisador passa a conhecer e a entender o contexto que esta visualizando.

### 3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para a coleta de dados foi desenvolvido um questionário, além da análise pessoal da própria aluna, com base na literatura pertinente e na experiência vivenciada na unidade pesquisada.

A análise dos dados será realizada em três etapas:

- a) Ordenação dos Dados: consiste no mapeamento dos dados obtidos nas entrevistas, ou seja, transcrição, leitura e releitura do material, e organização dos relatos;
- b) Classificação dos Dados: é realizada através da leitura dos textos, estabelecendo interrogações com base na fundamentação teórica, buscando identificar o que aparece de relevante e as idéias centrais dos participantes;
- c) Análise Final: nesta fase procura-se estabelecer articulações entre os dados e referenciais teóricos de pesquisa, respondendo às questões da pesquisa com base nos objetivos (MINAYO, 2000).

## **4 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA**

Desde que o homem tomou consciência de sua racionalidade, sua capacidade de pensar e formular idéias viu-se a necessidade de um local onde estes pensamentos, idéias e teorias poderiam ser não somente disseminados, como também armazenados, para que as futuras gerações pudessem ter acesso a este conhecimento. Da oralidade a Gutenberg, dos tijolos de argila ao papiro, muitas foram às transformações ocorridas com a forma de se transmitir a informação. Os suportes mudaram, hoje estamos na “era digital”, um imenso avanço se formos buscar na história como eram as formas e meios de se disseminar informação.

### **4.1 Bibliotecas da Antiguidade**

As bibliotecas da antiguidade tiveram seu lugar de destaque no cenário das grandes transformações da humanidade. Criadas por reis e nobres, traziam em seu acervo o que havia de mais importante na cultura de seus antepassados.

#### **4.1.1 Bibliotecas da Mesopotâmia**

Foi na Mesopotâmia que se tem relato das primeiras bibliotecas da história da humanidade.

A biblioteca de Nínive é considerada a maior biblioteca do mundo antigo, criada pelo Imperador Assurbanipal, rei da Assíria no sec. VII a. C.

Todos os documentos existentes nesta biblioteca possuíam a gravação do ex-libris (marca) do Rei Assurbanipal, como forma de demonstração ao povo de seu conhecimento e também para posterior conhecimento da humanidade.

A escrita cuneiforme também tem sua origem na Mesopotâmia, consistiam em inscrições feitas em lajotas de barro, estas tábuas de argila são consideradas o primeiro tipo de suporte utilizado para o registro de informações. As cartas de

Hammurabi (Rei da Babilônia entre 1790 e 1750 a.C.) são os textos de maior valor existentes no acervo da Biblioteca de Assurbanipal.

#### 4.1.2 Bibliotecas do Egito

A biblioteca de Alexandria, considerada a biblioteca de maior valor histórico e tamanho estrutural da antiguidade foi construída no governo do Rei Ptolomeu II Filadelfo, no ano de 280 a.C.

Localizada no interior do Museu de Alexandria, reunia um acervo de obras raras nunca vistas em outras bibliotecas, chegando a contar com aproximadamente 700.000 volumes. Segundo Canfora (1989, p. 24 apud BARROS, 2002, p. 27), “o Rei Ptolomeu tinha o objetivo de recolher em Alexandria o livro de todos os mundos”.

Esta biblioteca destacava-se também pelas atividades de compilação de textos, traduções e na realização de concursos de poesia e restauro do acervo danificado.

O material utilizado com suporte para os documentos era o papiro, em forma de rolos, eram escritos com pinceis feitos de taquara e tintas nas cores: preta ou vermelha. O Egito foi o primeiro local onde o papiro foi utilizado como suporte de escrita.

Conforme Barros (2002, p. 25) “Em relação á produção textual, estima-se que tenha sido bem maior do que se conhece e traziam máximas, reflexões, ficção, poesia, medicina e toda sabedoria e conhecimento do Egito dos faraós”. O livro mais famoso desta biblioteca era o “Livro dos Mortos”, que transcrevia os textos encontrados nas paredes das tumbas.

Por dez séculos a biblioteca de Alexandria existiu, porém seu desaparecimento continua uma incógnita até hoje.

#### 4.1.3 Bibliotecas Gregas

A Grécia pode ser considerada como o berço de grandes transformações que ocorreram com as civilizações antigas. No período do helenismo ocorreu uma mudança cultural, passando o conhecimento a ser ministrado em escolas e instituições, o povo começa a ter acesso aos livros, antes apenas um privilégio das famílias ricas, com isto tornou-se necessário a construção de bibliotecas. Segundo Barros (2002, p. 35)

Se o livro passou a ser fundamental para a difusão da cultura grega, as bibliotecas passaram a ter muito mais importância no processo de democratização do conhecimento, ampliação da educação do povo e conservação dos acervos que registravam a história.

O tipo de escrita utilizada na Grécia era semelhante aos hieróglifos egípcios, porém entre os séc. XIV e VII a forma de escrita passa a ser o alfabeto fenício, que consistia em uma mistura de várias as línguas, muito mais simples, o que facilitava muito as transações comerciais, já que os fenícios eram um povo mercador, quanto ao tipo de material utilizado como suporte, os gregos faziam uso do pergaminho e do papiro e a gravação da escrita era feita através de canículas contendo tinta. Outro suporte muito utilizado pelos gregos eram as tabuas enceradas (em madeira, cobre ou marfim), e para escrever eram utilizados estiletes rudimentares que entalhavam os textos na cera. As bibliotecas da Grécia já contavam com um sistema interessante de armazenamento de seus documentos, “no processo de organização, os volumes ganhavam uma etiqueta com o título do livro e o autor, depois eram guardados em estantes (BARROS, 2002, p. 37).

#### 4.1.4 Bibliotecas de Roma

As primeiras bibliotecas de Roma constituíam-se de espaços destinados para armazenamento de documentos nas casas das famílias consideradas a elite da sociedade, mas devido ao interesse do povo por informação, foram criadas as primeiras Bibliotecas Públicas, por volta de 39 a. C., sendo a Biblioteca Palatina a mais famosa de todas. O alfabeto utilizado pelos romanos era o latim, e os suportes para a escrita eram desde a entrecasca de uma árvore chamada Tília, até o pergaminho, papiro e as tabuas enceradas. Uma das atividades desenvolvidas em Roma eram a cópia e a compilação de textos feitos pelos copistas, antigos escribas, tratava-se de um trabalho manual, comercializado para um público pequeno. Com a criação das bibliotecas, este trabalho se multiplicou, passando a ser realizado para livrarias.

#### 4.2 Bibliotecas Públicas

As primeiras bibliotecas públicas surgiram, em meados do século XIX, nos Estados Unidos (EUA) e Inglaterra, com o intuito de qualificar a mão de obra trabalhadora da época, dando-lhes condições de acesso a informação.

[...] quando surgem as primeiras bibliotecas publicas na Inglaterra e nos EUA, nos fins do séc. XIX, para elas foram atribuídas objetivos de colaborar na qualificação da classe trabalhadora e ocupar os trabalhadores com uma literatura não perniciosa. (MUELLER apud RASCHE, 1984 p 131).

[...] durante o século XIX as bibliotecas públicas foram encaradas como parte do processo pelo qual o conhecimento e a informação podiam ser redistribuídos em prol dos desfavorecidos em termos educacionais. Nos estados Unidos, a igualdade social foi um dos objectivos das primeiras bibliotecas públicas. Na Grã-Bretanha, as bibliotecas foram um esforço no sentido de reduzir as diferenças sociais, dando as classes trabalhadoras às mesmas condições de que desfrutavam os membros mais ricos da sociedade. (USHERWOOD, 1999, p. 34).

A Grã-Bretanha também teve sua participação no que diz respeito à inserção das bibliotecas públicas no cotidiano da população. Com um índice elevado de analfabetismo funcional as Bibliotecas públicas foram às propulsoras de programas de literacia voltada para adultos.

As bibliotecas também responderam a uma necessidade educativa mais básica. Foram descritas como <a premissa necessária de cultura baseada na leitura>. Em meados da década de 70 desempenharam um papel relevante na Campanha de Literacia de Adultos lançada na Grã-Bretanha é difícil apurar com rigor os níveis de literacia, mas foram muitos os que ficaram surpreendidos ao descobrir que cerca de dois milhões de britânicos eram analfabetos funcionais. Não era muito se comparado com certas partes do mundo menos desenvolvidos, mas não deixava de ser um problema significativo. Assim, em 1975, três quartos das bibliotecas públicas forneciam, ou planeavam fazê-lo serviços de literacia. Estes incluíam serviços de tutoria de referência, o fornecimento de material de leitura adequado e a formação de clubes de leitura. (USHERWOOD, 1999, p. 23).

Desde seu surgimento, o propósito das bibliotecas públicas era trazer para dentro delas um público que antes sempre fora negligenciado, que não tinha acesso a cultura, literacia ou mesmo contato com os livros. O intuito era transformar trabalhadores e donas de casa em cidadãos informados, atualizados com os fatos do mundo.

As bibliotecas públicas são potencialmente um meio de estabelecer uma certa igualdade no acesso e uma certa redistribuição da riqueza de informação. Tal acesso é importante porque as capacidades de informação, leitura e literacia são fundamentais para as oportunidades na vida. (USHERWOOD, 1999, p. 34).

#### 4.2.1 Bibliotecas Públicas Brasileiras

Não se sabe ao certo quando surgiu no Brasil às primeiras bibliotecas públicas, estima-se que tenha ocorrido no séc. XVI, quando as bibliotecas de ordem jesuíta, antes de caráter privado passaram a públicas. Em sua maioria, estas bibliotecas pertenciam a conventos e mosteiros e seu conteúdo era apenas destinado à classe

rica da sociedade da época. A primeira biblioteca a ser considerada realmente pública no Brasil foi a Biblioteca Pública da Bahia, sua inauguração foi em 04 de agosto de 1811 com o nome de “Livreria Pública da Bahia”, criada pelo senhor de engenho Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco.

Em 1912, a biblioteca funcionava no Palácio do Governo (atual Palácio Rio Branco), quando o prédio foi bombardeado e seu acervo reduzido a quase 300 exemplares. Em 1919, ganhou sede própria na Praça Tomé de Souza. O lugar, com capacidade para 100 mil volumes, abrigou a biblioteca até 1970. Nesta época, foi transferida para o atual prédio, nos Barris, com espaço e maleabilidade para atender ao aumento do acervo e demanda dos usuários. Através de decreto, em 1985, voltou a chamar-se Biblioteca do Estado da Bahia. Entre 1996 e 1998, o prédio passou por uma grande reforma e foi reaberta com acervo atualizado e infra-estrutura necessária para maior conservação das obras e conforto de usuários.<sup>3</sup>

No Brasil, em 1811 é criada a primeira biblioteca pública, na cidade do Salvador, também por iniciativa particular e não governamental. Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, legítimo representante da intelectualidade local, propõe a criação da biblioteca, subvencionada por sócios subscritores, responsáveis por sua manutenção através da contribuição de uma quantia mensal e da oferta de suas bibliotecas particulares, como doação ou empréstimo.<sup>4</sup>

A Biblioteca Pública da Bahia foi criada a partir da iniciativa de homens que viam a necessidade do povo de ter acesso a leitura. Seu acervo inicial era composto por obras doadas de bibliotecas particulares e era mantida com recursos vindos por seus sócios fundadores.

#### 4.2.2 Usuários de Bibliotecas Públicas Brasileiras

Os usuários mais freqüentes de uma Biblioteca Pública Brasileira são estudantes de Ensino Médio e Fundamental de escolas também públicas. Suas buscas são por pesquisas rápidas, já que este aluno não se encontra preparado para

---

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.visiteabahia.com.br/visite/salvador/cultural/bibliotecas/iindex.php?id=19>

<sup>4</sup> Disponível em: [http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais/artigos/vandacunha.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/vandacunha.html)

desenvolver pesquisas de melhor qualidade, não existe nele o hábito da leitura, ou o incentivo por parte dos professores para isto, o que gera um cidadão despreparado, que não sabe o que busca e ao chegar à biblioteca não encontra respostas, buscando em enciclopédias normalmente suas pesquisas.

O grande usuário da biblioteca pública é o aluno das escolas dos ensinos fundamental e médio, que a procura para desenvolver “pesquisas” solicitadas pelos professores e para as quais não é preparado. Afirma a literatura que esse tipo de usuário representa aproximadamente 90% de todo o atendimento desenvolvido pela biblioteca. Considerando-se que as pesquisas realizadas pelos alunos nada mais são do que meras cópias de verbetes de enciclopédias ou de qualquer tipo de material que trate de um determinado assunto de maneira rápida e sucinta, é possível afirmar que a relação usuário-informação pretendida pela biblioteca termina por não ocorrer nesse caso (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 40).

Não são somente os alunos que se encontram despreparados para desenvolver as atividades propostas por seus professores, os próprios professores, não possuem conhecimento ou embasamento teórico para transferir a seus alunos, isto em um ciclo vicioso, faz com que cada vez mais as pesquisas se limitem a simples copiar e colar de conteúdos da Internet, ou a leitura de enciclopédias e documentos que tragam uma explicação rápida, tão rápida quanto o tempo que este aluno dispensa a tais pesquisas, e também a falta de materiais mais atualizados e ricos em informações dentro das bibliotecas.

Em uma pesquisa realizada em bibliotecas paulistas em 1997 juntamente ao serviço de referência, constatou-se que entre os 20 títulos mais utilizados nas bibliotecas pesquisadas 13 eram de enciclopédias.

## 5 LOCALIZAÇÃO DA BMAG

A sua localização é privilegiada, encontra-se em um amplo espaço verde no centro da cidade, dentro dos Jardins do Palácio de Cristal.

Inaugurados em 1865, inspirado no Crystal Palace no Hyde Park em Londres. Durante a inauguração do Palácio de Cristal foi realizado a Exposição Internacional Portuguesa, que contou com a nata da sociedade portuense.

Inaugurado em 17 de setembro de 1865 pela Câmara Municipal do Porto com o propósito de sediar a Exposição Internacional da Indústria, sua inauguração contou com a presença da comitiva real composta pelo Rei D. Luís I, seu pai D. Fernando II, a Rainha D. Maria Pia, os príncipes D. Carlos e D. Augusto entre outros integrantes. Contou também com a participação de autoridades políticas, militares, religiosas, representantes consulares de outros países e a nobre burguesia do Porto, um marco histórico para a cidade. (MARMELO, 2000, p. 75).

A chamada Sociedade Palácio Agrícola e Artístico, liderada por Alfredo Allen, adquire então o terreno suficiente não só para o palácio propriamente dito, mas também para um amplo parque, jardins, área de aclimação de plantas exóticas, espaços destinados a aves e animais e uma academia de música. (MOURA, 2001, p. 18).

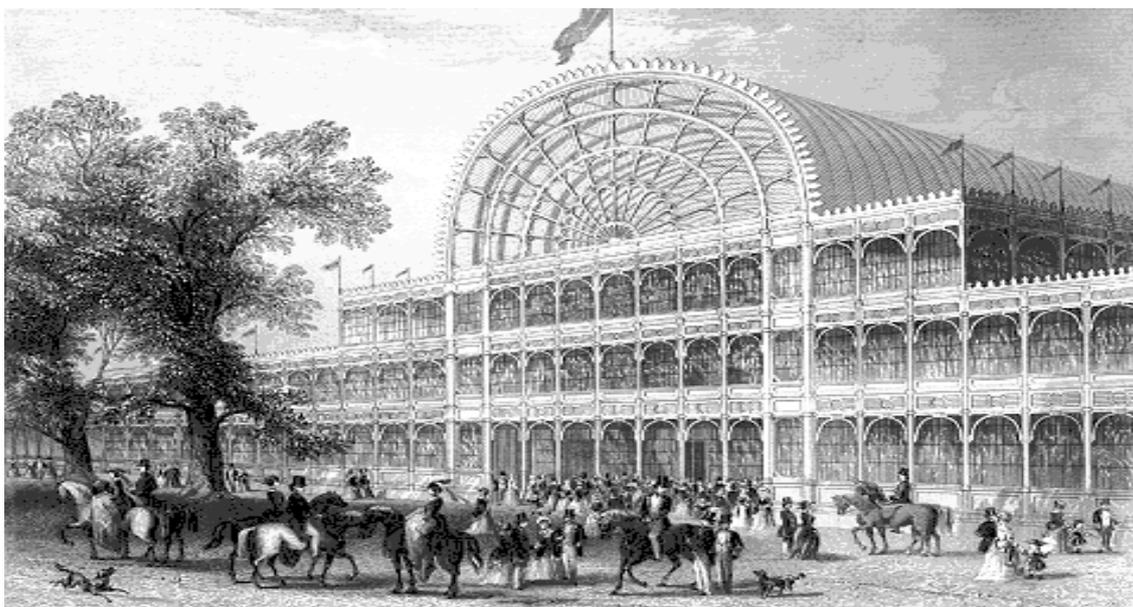


Figura 1: Crystal Palace no Hyde Park em Londres.  
Fonte: <http://fr.academic.ru/dic.nsf/frwiki/12325>



Figura 2: Crystal Palace no Hyde Park em Londres (atualmente)

Fonte: <http://www.flickr.com/photos/biblioadonis/1208011155/sizes/z/in/photostream/>

Em 1951 o Palácio de Cristal foi demolido, e em seu lugar foi construído um pavilhão que iria sediar o Campeonato Mundial de Hóquei em Patins de 1954, em formato esférico, obra do arquiteto Carlos Loureiro. Existente até hoje, porém renomeado como Pavilhão Rosa Mota em 1991, quando sofreu novas reformas sendo palco de exposições, feiras do livro, eventos políticos e industriais.

[...] o agora Pavilhão Rosa Mota, recuperou o seu fôlego, renascendo de um longo período de degradação, durante o qual serviu alternadamente a sua nova função desportiva e ainda, entre outros, o papel de palco de espetáculos de circo e de feiras industriais, para o qual, em parte, havia sido concebido o original Palácio de Cristal. (MOURA, 2001, p. 62).

As obras iniciadas em 1990 transformaram o Rosa Mota num moderno pavilhão, polivalente, com bancadas amovíveis e pisos substituíveis conforme as modalidades que ali se queiram praticar, sem deixar de continuar a acolher manifestações musicais de diversos tipos e um sem-número de eventos, da realização de congressos partidários à Feira do Livro. (MOURA, 2001, p. 62).



Figura 3: Pavilhão Rosa Mota  
Fonte: pessoal.

Os Jardins do Palácio, como são conhecidos até hoje contam com uma área de 1,2km e abrigam diversas espécies da fauna e flora de várias partes do mundo, esculturas belíssimas e fontes em um espaço arborizado.



Figura 4: Jardim do Palácio de Cristal.  
Fonte: MOURA, 2001.

## 6 BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT

A Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG) faz parte de um conjunto arquitetônico denominado: Edifício Cultural do Palácio, inaugurado em 02 de abril de 2001, encerrando um ciclo de reabilitações dos Jardins do Palácio de Cristal.

O projeto teve Início em 1990 com a definição das transformações e implementações que este espaço necessitava, de modo a torná-lo um moderno parque urbano que pudesse oferecer várias atividades em três áreas essenciais de lazer: a cultura, o desporto e a educação ambiental. O edifício, de autoria do arquiteto José Manuel Soares, integra a Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG), um Auditório e a Galeria do Palácio.

A BMAG ocupa uma área com cerca de 4.500 m<sup>2</sup>, distribuída por três pisos que correspondem ao espaço de Atendimento ao Público, Processamento Técnico e Depósitos, encontra-se localizada na Rua de Entrequintas, 328, e seu horário de funcionamento é de segunda: 14h às 18h e terça á sábado: 10h às 18h.



Figura 5: Entrada da Biblioteca Municipal Almeida Garrett.  
Fonte: pessoal.

O Auditório da Biblioteca Municipal Almeida Garrett é um espaço de grande qualidade arquitetônica. Com capacidade para 200 pessoas, possui os mais modernos equipamentos de som, projeção e iluminação. É composto de um amplo *foyer* (área externa dos auditórios) e *mezaninos* laterais (andar baixo, entre dois pavimentos) que possibilitam a realização de exposições e atividades paralelas. Uma cafeteria e chapelaria completam as instalações deste local.

O Auditório da Biblioteca já foi palco de inúmeras atividades promovidas por diversas instituições, desde festivais de teatro, ciclos de cinema, conferências, apresentações de livros, sessões de poesia, espetáculos de música, congressos e encontros profissionais.



Figura 6: Auditório da Biblioteca Municipal Almeida Garrett.  
Fonte: [http://regioes.blogspot.com/2009\\_01\\_01\\_archive.html](http://regioes.blogspot.com/2009_01_01_archive.html).

A Galeria do Palácio apresenta os grandes projetos e exposições de diversas áreas das artes, da ciência e de tecnologia e acolhem obras produzidas pelos artistas locais, como também projetos do exterior. Foi inaugurada no dia 4 de Fevereiro de 2001 com a exposição de 20 grupos que contavam episódios ocorridos na cidade do Porto no século XX, assim como a área das artes plásticas de várias partes da União Européia.



Figura 7: Exposição de quadros.  
Fonte: pessoal.



Figura 8: Exposição de obras.  
Fonte: pessoal.

## 6.1 Seções

A biblioteca distribui suas coleções e equipamentos pelas seguintes áreas funcionais: Recepção; Seção Infanto-Juvenil; Seção de Leitura Geral e Periódicos e Seção Multimídia.



Figura 9: Átrio.  
Fonte: pessoal.



Figura 10: Átrio.  
Fonte: pessoal.

### 6.1.1 Recepção

É o espaço onde os usuários têm o primeiro contato com a biblioteca e a partir do qual terão acesso aos demais serviços. No balcão de atendimento é feita a inscrição para obtenção do cartão de leitor, com este cartão o usuário poderá fazer o uso dos documentos da biblioteca, a realização de fotocópias e o empréstimo de CDs e DVDs, neste mesmo balcão são feitas a devolução de documentos retirados e a solicitação de informações. A partir do átrio distribuem-se os diversos espaços públicos da biblioteca.



Figura 11: Seção de Informação/Inscrição/Devolução.  
Fonte: pessoal.

### 6.1.2 Seção Infanto-Juvenil

Está diretamente ligada ao átrio, ocupando uma área de 370m<sup>2</sup>, onde estão distribuídas as coleções de livros, vídeos, CDs e DVDs dedicados aos mais jovens. À disposição dos usuários encontram-se 40 lugares para a leitura (mesas e cadeiras), 10 postos de consulta informatizada e uma zona de leitura informal (sofás e poltronas).



Figura 12: Seção Infanto-Juvenil.  
Fonte: pessoal.



Figura 13: Seção Infanto-Juvenil  
Fonte: pessoal

O espaço da hora do conto e o atelier de expressão plástica têm uma comunicação com um pátio interno onde se encontra a cafeteria. Durante a semana estes dois espaços são destinados ao trabalho com crianças de escolas locais e durante o final de semana encontra-se aberto para as famílias em geral.



Figura 14: Atelier de expressão plástica.  
Fonte: pessoal.



Figura 15: Espaço da Hora do Conto.  
Fonte: pessoal.

A Seção Infanto-Juvenil conta também com um espaço denominado “Bebeteca” dedicado a crianças de 01 a 05 anos de idade, este local tem como finalidade desenvolver o gosto pela leitura desde a mais tenra idade.



Figura 16: Bebeteca.  
Fonte: pessoal.



Figura 17: Bebeteca.  
Fonte: pessoal.

### 6.1.3 Seção de Leitura Geral e Periódico

Logo após o Átrio e a Seção Infantil encontra-se a Seção de Periódicos e Leitura Geral que se distribui por uma área de 800m<sup>2</sup>. Na entrada desta seção fica a coleção de periódicos que abrange as mais diversas áreas de interesse, desde periódicos científicos até revistas de moda, etc., que podem ser consultada em confortáveis sofás.

Junto a este local encontram-se as obras sobre a cidade e a região, mas também todo o acervo para empréstimo domiciliar, com destaque para a literatura, porém também abrangendo as mais diversas áreas do conhecimento.

Dispersos pela sala encontram-se 20 computadores para consulta do catálogo local e para pesquisas a Internet.

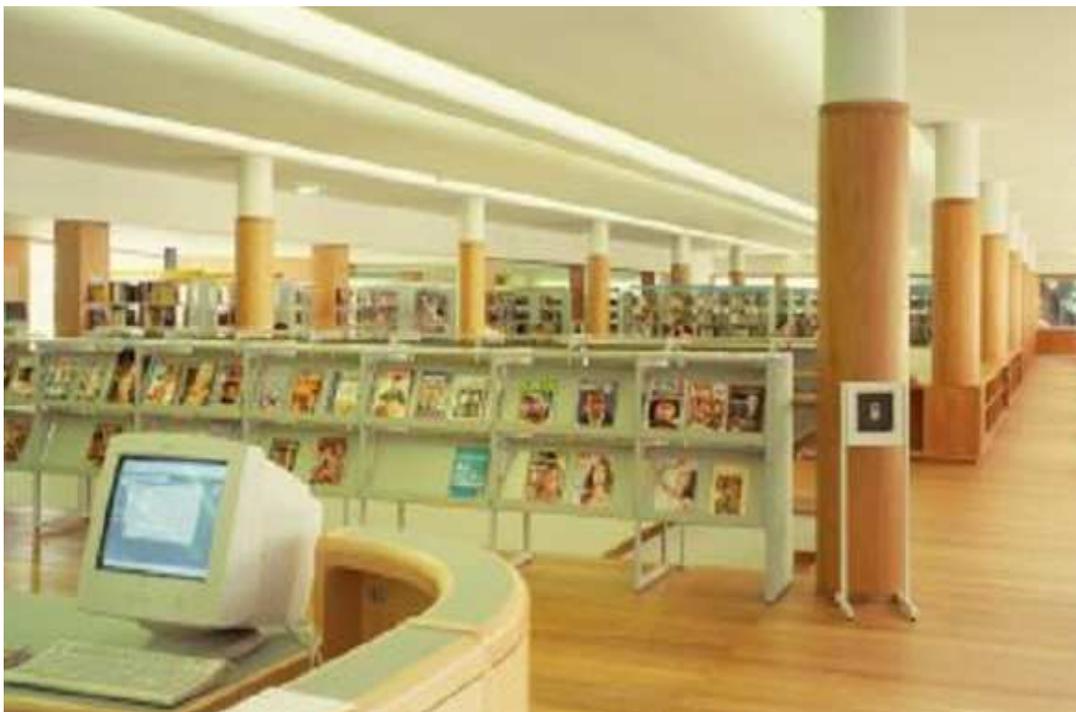


Figura 18: Seção de Leitura Geral e Periódicos.

Fonte: [http://abrigodepastora.blogspot.com/2004\\_10\\_01\\_archive.html](http://abrigodepastora.blogspot.com/2004_10_01_archive.html).



Figura 19: Seção de Leitura Geral e Periódicos/Novidades.  
Fonte: pessoal.

#### 6.1.4 Seção Multimídia

No piso inferior se localiza a seção multimídia onde é disponibilizada uma coleção de CDs que abrange diversos estilos musicais, bem como toda a documentação impressa e audiovisual sobre música, além de uma coleção de fitas de vídeo (VHS), DVDs e livros da especialidade. O acervo da seção multimídia é composto por 4500 títulos em CDs e 1000 títulos em vídeos e DVDs.

Nesta seção existem 12 computadores para consulta do catálogo, pesquisa na internet e consulta aos CDs. Neste mesmo piso há uma sala polivalente, a sala UNICER – destinada á recepção de turmas e pequenos grupos e a realização de atividades de formação.

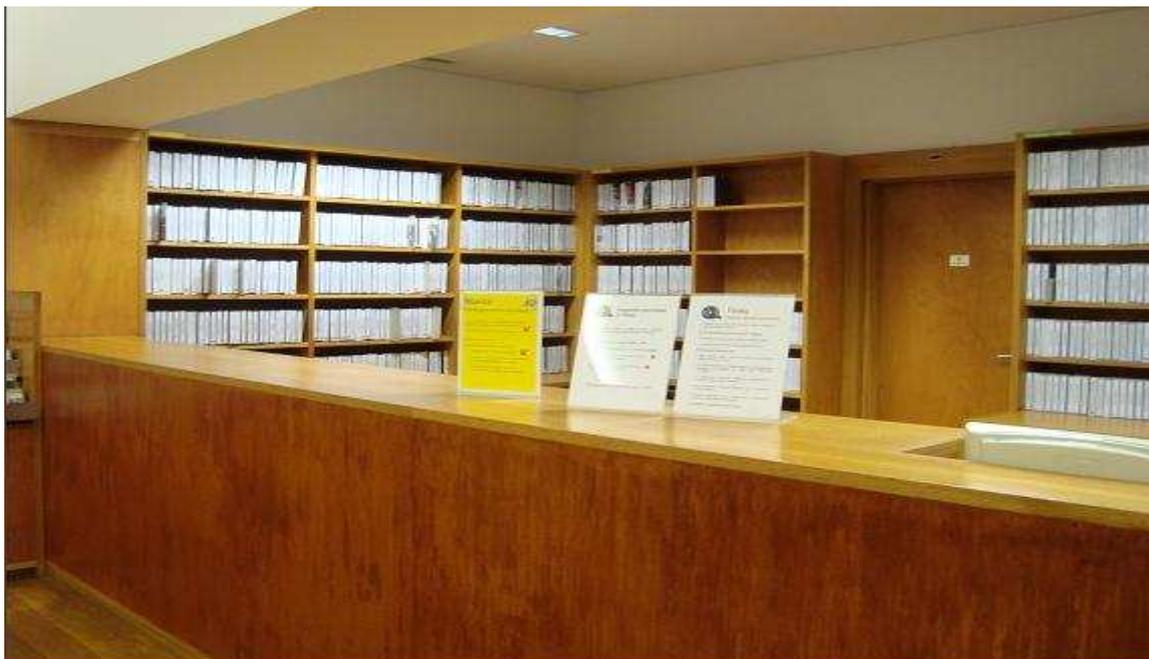


Figura 20: Balcão de Empréstimo de Multimeios.  
Fonte: pessoal.



Figura 21: Seção Multimídia.  
Fonte: pessoal.

## **6.2 Recursos Humanos**

A biblioteca conta com 4 bibliotecários e 18 técnicos em seu quadro de funcionários.

Nos dois balcões de atendimento, técnicos especializados e bibliotecários orientam os leitores na utilização dos serviços da biblioteca e efetuam o empréstimo domiciliar de documentos. Todos os funcionários que trabalham na biblioteca possuem cursos de capacitação nas áreas de formação em Biblioteconomia, Arquivologia e Documentação – são chamados de Técnicos de BAD.<sup>5</sup>

## **6.3 Recursos Financeiros**

Os recursos financeiros que mantém a BMAG são repassados pela Câmara Municipal do Porto (CMP), e também de parcerias com o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; da Sociedade Porto; de fundos comunitários e das taxas cobradas pela instituição de multas por atraso na devolução de empréstimos.

## **6.4 Serviços Oferecidos**

A prioridade da BMAG é com o bem-estar de seus usuários, para isto a biblioteca disponibiliza diversos recursos e serviços, tais como, acesso a Internet, digitalização de documentos, etc. Todos estes serviços serão descritos nos itens relacionados a seguir:

---

<sup>5</sup> Disponível em: <http://www.apbad.pt/default.htm>

#### 6.4.1 Cartão do Leitor

A inscrição dos usuários é feita no balcão de recepção, mediante o preenchimento de uma ficha de inscrição acompanhada da apresentação da carteira de identidade e de um comprovante de residência.

A inscrição de usuários menores de 16 anos só é aceita mediante a autorização dos pais ou responsáveis, que deverão assinar a ficha de inscrição juntamente com o menor.

A inscrição é gratuita e para cada usuário inscrito é fornecido um cartão do leitor, pessoal e intransferível.



Figura 22: Cartão do Leitor.  
Fonte: pessoal.

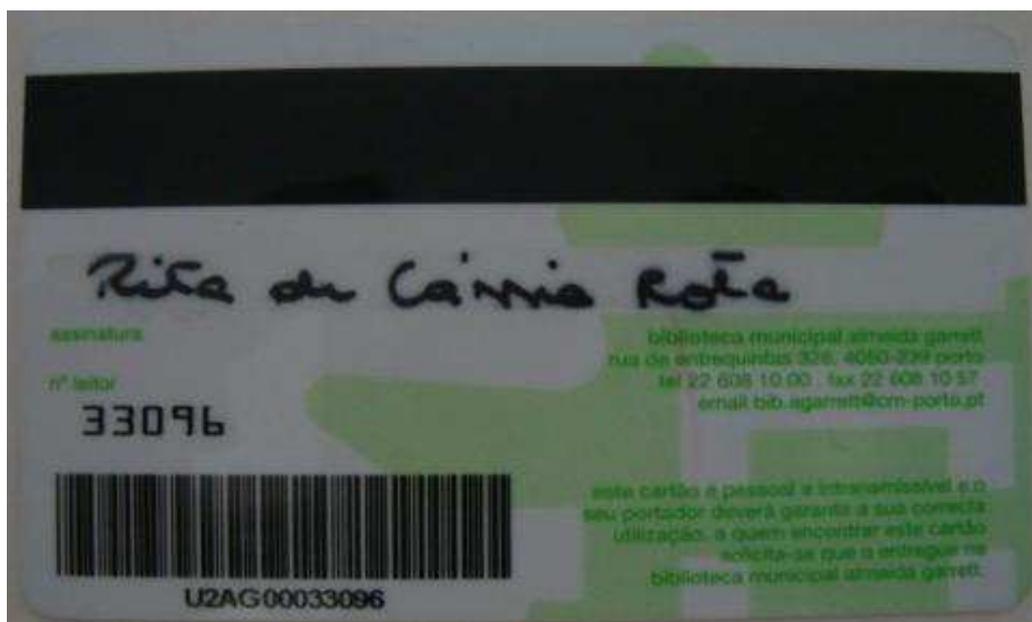


Figura 23: Cartão do Leitor.  
Fonte: pessoal.

Somente com a apresentação do cartão de leitor o usuário poderá fazer a utilização dos serviços facultados tanto pela BMAG quanto pela BPMP (Biblioteca Pública Municipal do Porto), tais como, empréstimo domiciliar de documentos; acesso á Internet; utilização dos postos informatizados; audição de CDs e fotocópias em regime de auto-serviço.

No caso de perda ou furto do cartão de leitor, o usuário deverá comunicar á biblioteca para que possa ser feita a substituição do cartão que implicará o pagamento do valor previsto na Tabela de Taxas e Outras Receitas Municipais<sup>6</sup>.

#### 6.4.2 Pesquisa Bibliográfica

A biblioteca conta com um acervo composto por mais de 5000 livros, em língua nacional e estrangeira (alemão, espanhol, francês, inglês e italiano); 4500 títulos em CDs; 1000 títulos em DVDs e VHS e 200 títulos de periódicos (nacionais e estrangeiros).

<sup>6</sup> Disponível em: <http://www.cm-porto.pt/gen.pl?sid=cmp.sections/890>



Figura 24: Acervo – Literatura Portuguesa.  
Fonte: pessoal.



Figura 25: Acervo – Literatura Estrangeira.  
Fonte: pessoal.

O acervo da biblioteca é de livre acesso, está organizado por assuntos, e distribuído nas estantes de acordo com as 9 Classes da Classificação Decimal Universal (CDU):



A biblioteca não dispõe de Catálogo Impresso, todo o acervo está disponível para pesquisa no Catálogo Bibliográfico Informatizado, disponível em todos os computadores da unidade e contém toda a coleção da biblioteca. Este Catálogo Informatizado possui um “Menu” onde estão disponíveis os seguintes campos de pesquisa: Autor, Título, Editor, ISBN, CDU, Palavra, Palavra no Título, Cota, Tipo de Documento, etc.

REDE DE BIBLIOTECAS ESCOLARES PORTO  
8-10-2010

NOTÍCIAS CATÁLOGOS VIRTUALTECA FORMAÇÃO Visitas: 1268883 · Em linha: 00087

Porto [17°C] mapa do sítio Aa

Início >> Catálogos >> Catálogo da BMAG e BPMP

**B. M. DE ALMEIDA GARRETT E B. P. MUNICIPAL DO PORTO**

**Pesquisa simplificada:**

Tipo de documento Todos os documentos Ano (Ex. 2001)

Formato Completo Registos por página 25

Termo:   Exacta

Palavra  Autor  Assunto  Título

**OPÇÕES**

- Pesquisa simplificada
- Pesquisa orientada
- Pesquisa avançada
- Pesquisa por termos

**AGENDA**

**Agosto 2010**

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
	1	2	3	4	5	6
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

quem somos · créditos · contactos · ligações úteis · acessibilidade · topo da página

Figura 27: Catálogo *On-line*.

Fonte: <http://194.79.88.139/rbep/catbmag.asp>.

**RESULTADO DA PESQUISA**

Base: BMAG (61443 registos) 16 registo(s) encontrado(s)

Tipo de documento: Monografia (Texto Impresso)

**Título** Almeida Garrett e a cidade invicta  
**Autor(es)** José Ruy  
**Publicação** Lisboa : Âncora, 1999  
**ISBN** 972-780-017-3  
**Veja também...** CDU 94(469)  
 Ruy José

Cotas da Rede

- BPMP (Nr: 1999c6194) - 94(469) RUYJa - Área Juvenil Biblioteca Infanto-Juvenil
- BMAG (Nr: 00AG33050) - 821.09 RUYJa - Documentos de/sobre Almeida Garrett
- BMAG (Nr: 00AG33051) - 821.09 RUYJa - Documentos de/sobre Almeida Garrett
- BMAG (Nr: 00AG33052) - 741(469) RUYJa -
- BMAG (Nr: 00AG33053) - 741(469) RUYJa -
- BMAG (Nr: 99AG27264) - 821.09 RUYJa - Documentos em Depósito de/sobre Almeida Garrett
- BMAG (Nr: 00AG33533) - 741 RUYJa - Secção infantil
- BMAG (Nr: 00AG33534) - 741 RUYJa - Secção infantil

Figura 28: Catálogo *On-line*.

Fonte: [http://194.79.88.139/rbep/cgi/www.exe/%5Bin=pesqger.in%5D?vt=1268683&el=87&base=bmag&expressao=TI+ALMEIDA+GARRETT%24&html\\_form=catbmag&lim\\_inicio=1&nome\\_mnu=catbmag.asp%3Fid%3D0&ut=guest&TDOC=XX&DP=&formato=wiusrNS&limites=25&termo=almeida+garrett&PRF=TI&Submit=Pesquisar.](http://194.79.88.139/rbep/cgi/www.exe/%5Bin=pesqger.in%5D?vt=1268683&el=87&base=bmag&expressao=TI+ALMEIDA+GARRETT%24&html_form=catbmag&lim_inicio=1&nome_mnu=catbmag.asp%3Fid%3D0&ut=guest&TDOC=XX&DP=&formato=wiusrNS&limites=25&termo=almeida+garrett&PRF=TI&Submit=Pesquisar.)

Cada documento tem um número de registo, chamado em Portugal de “Cota” é o código de localização, este código está afixado na lombada dos documentos e serve para orientar os usuários na busca dos documentos nas estantes.

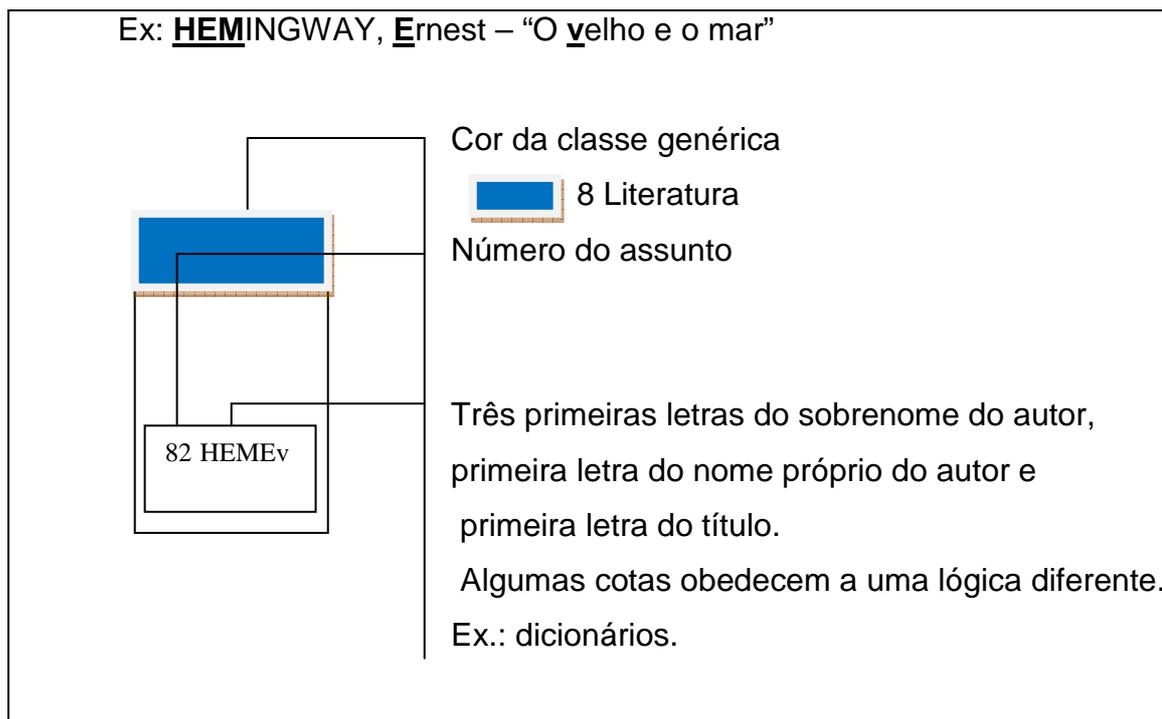


Figura 29: Exemplo de Cota dos documentos.  
Fonte: Anexo B.

#### 6.4.3 Empréstimo Domiciliar

Para o empréstimo domiciliar poderão ser requisitados todos os materiais da biblioteca, com exceção das Obras de Referência ou obras de grande valor bibliográfico, as consideradas “Obras Raras”, estes documentos que não são objeto de empréstimo possuem uma identificação em forma de uma fita adesiva de cor vermelha na lombada.

Cada usuário pode retirar até 4 livros, 2 publicações periódicas, 1 CD, 1 DVD e 1 VHS com prazo de devolução de 15 dias para livros e periódicos e 7 dias para CDs, DVDs e VHS.

A renovação pode ser feita de forma presencial ou através de *e-mail* ou telefone, a biblioteca não possui renovação automatizada. A renovação dos itens emprestados é de mais 15 dias e é feita somente uma renovação de empréstimo por usuário, após este prazo o leitor precisa trazer os documentos a biblioteca se caso necessitar de uma nova retirada.

Os usuários devem renovar seus empréstimos antes da data limite da devolução, para evitar multas. O atraso ou a não devolução dos documentos dentro

do prazo fixado implica no pagamento de uma multa de € 0,50 por cada documento e por cada dia de atraso.

A biblioteca não aceita novos empréstimos aos usuários responsáveis por perda, dano ou posse prolongada de documentos, enquanto tais situações não forem regularizadas e se o atraso na devolução dos documentos excederem 21 dias, além da multa o usuário é penalizado com a proibição de novos empréstimos pelo período de 15 dias.



Figura 30: Balcão de Empréstimo Domiciliar.  
Fonte: pessoal.

#### 6.4.4 Internet

A biblioteca disponibiliza para utilização do público o acesso à Internet, gratuitamente.

O usuário também pode levar seu próprio computador portátil para uso nas dependências da biblioteca.

Não é permitido o acesso a quaisquer conteúdos que pressuponham uma classificação etária desconforme com o setor em que estiverem a ser consultados ou a idade do utilizador.

Com cartão do leitor o usuário tem 60 minutos por dia para pesquisas para os adultos 30 minutos para crianças. O uso deste serviço é feito diretamente pelo usuário passando o cartão no dispositivo acoplado ao teclado.

As redes utilizadas pela biblioteca são:

Wireless – sem tempo limite, nas seguintes redes disponíveis:

RCBP-PABL-WIFI (Necessita autenticação, solicitada aos funcionários nos balcões de atendimento);

WIFI PORTO DIGITAL (Não necessita autenticação).



Figura 31: Placa de Sinalização para Internet.  
Fonte: pessoal.

#### 6.4.5 Postos Informatizados

A biblioteca disponibiliza ao público vários postos informatizados com aplicações Office, que podem ser utilizados durante 1 hora, podendo ser prolongada no caso de não haver usuários em lista de espera. É necessário solicitar no balcão de atendimento da seção multimídia a inscrição prévia. As gravações podem ser feitas em todos os postos informatizados em *pen-drives* ou disquetes pessoais (não são fornecidos pela biblioteca).



Figura 32: Postos Informatizados.  
Fonte: pessoal.

#### 6.4.6 Consulta de CD-ROMs

A biblioteca possui apenas um terminal para consulta de CD-ROMs, este terminal está localizado na seção multimídia. Esta disponível apenas para consulta de materiais da biblioteca, não é autorizada a utilização de softwares ou CD-ROMs trazidos pelos usuários.

#### 6.4.7 Impressões, Fotocópias e Digitalização

Os usuários podem imprimir quaisquer documentos do catálogo automatizado, nos terminais que possuem Internet e aplicativo Office. Para isso o usuário deverá confirmar no balcão de atendimento a ordem de impressão solicitada.

O cartão de leitor permite utilizar as fotocopiadoras em regime de auto-serviço, para isso os usuários terão de proceder ao carregamento de seu cartão de leitor ou solicitar um cartão de fotocópias a venda no balcão da recepção.

Os leitores deverão utilizar este serviço de cópia privada, dentro dos limites previstos na legislação relativa a direitos autorais.

Na seção multimídia existe também um *scanner* em regime de auto-atendimento.



Figura 33: Impressora multifuncional 1.  
Fonte: pessoal.



Figura 34: Impressora multifuncional 2.  
Fonte: pessoal.

#### 6.4.8 Audição de CDs de Áudio

O usuário pode escolher somente 2 CDs para audição, para isto, deve solicitar um aparelho leitor de CD portátil disponível no balcão da seção multimídia, o usuário deverá apresentar o cartão do leitor, podendo circular com este aparelho por todas as dependências da biblioteca.

#### 6.4.9 Visualização de Filmes

Após selecionar o filme ou documentário desejado o usuário faz o agendamento de horário no balcão da seção multimídia. Só é permitido assistir um filme/vídeo por dia por usuário, com a duração máxima de 120 minutos. Encontra-se disponíveis para este serviço 2 aparelhos de TV e 2 aparelhos de DVD.

#### 6.4.10 +acesso@bmag

Este serviço é direcionado exclusivamente aos portadores de deficiência visual, e pode ser utilizado mediante a apresentação do cartão de leitor da BMAG. O tempo de utilização é de uma hora, prorrogável se não houver usuários em espera, ou qualquer impedimento de outra ordem.

#### 6.4.11 Cursos

A biblioteca também oferece a toda comunidade cursos que abrangem as áreas da literatura, história; oficinas de escrita e leitura, direcionados a adultos e jovens, são ministrados na própria biblioteca, com a colaboração dos funcionários da unidade e com a participação de convidados especiais, como autores e especialistas das áreas de tais cursos.

### **6.5 Atividades e Eventos**

As Informações sobre a programação cultural da BMAG, do Auditório e da Galeria estão disponíveis em um folheto que contém a programação mensal das atividades e eventos realizados pela unidade, é distribuída gratuitamente e estão dispostas nos balcões de atendimento e no átrio da biblioteca. Os telões de plasma na recepção e na cafeteria também mostram aos frequentadores as mesmas informações sobre a programação e os serviços prestados pela biblioteca.

### 6.5.1 Visitas Guiadas

Tem como objetivo a apresentação da biblioteca á comunidade, bem como a orientação dos visitantes na utilização das diferentes áreas funcionais e respectivos serviços. Estas visitas podem ser agendadas previamente por telefone, fax, *e-mail* ou pessoalmente nos balcões de atendimento. Destina-se principalmente a jardins de infância e ensino básico (Seção Infanto-Juvenil) e para escolas secundárias, cursos técnicos, universidades e outras instituições (Seção de Leitura Geral e Periódicos).

### 6.5.2 Hora do Conto

Atividade direcionada para o público infantil. Durante a semana são realizadas atividades para crianças das escolas locais e aos sábado destinam-se as famílias e ao público em geral. As marcações são efetuadas na seção infanto-juvenil.

### 6.5.3 Bibliocarro

O serviço de leitura itinerante – BIBLIOCARRO, foi inaugurado em 01 de Junho de 2000, um ano antes da inauguração da biblioteca este serviço já era prestado a comunidade, através da parceria entre a Câmara Municipal do Porto e a Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, atualmente é realizado pelos profissionais que atuam na BMAG. Com o intuito de atender crianças e jovens, o bibliocarro visita diariamente diversas escolas e bairros da cidade, disponibilizando para consulta e empréstimo domiciliário um fundo documental constituído por cerca de 4000 documentos em diversos suportes: livros, CDs de audio e video, etc.



Figura 35: Bibliocarro.

Fonte: <http://pillowsbook.wordpress.com/2009/01/21/viajar-nas-paginas-do-bibliocarro/>

#### 6.5.4 Apoio à Rede de Bibliotecas Escolares – SABE

A BMAG juntamente com a Divisão Municipal da Rede de Leitura oferece apoio a Rede de Bibliotecas Escolares – SABE.

Anualmente a BMAG apoia um projeto de animação coletiva em que a comunidade escolar, através da sua biblioteca, desenvolve diversos trabalhos de expressão escrita e plástica que no final do ano resulta em uma exposição na Biblioteca Municipal Almeida Garrett.

Em 2006 a CMP aderiu ao Programa Nacional de Leitura, Ler+ através do projecto O Porto a ler, que permite reforçar a articulação entre as Bibliotecas Municipais e o Departamento Municipal de Educação.

#### 6.6 Processamento Técnico

O Processamento Técnico (PT) esta localizado no pavimento -1 em uma área de 164m<sup>2</sup>. Neste setor encontram-se as obras que estão em processo de catalogação e preparo para inserção ao acervo. O preparo deste material é feito em forma de

rodízio por todos os funcionários da biblioteca. Trabalham nesta seção 1 bibliotecário, 5 técnicos e um estagiário que faz a colagem das etiquetas e outras atividades de preparo dos itens. Em média são processados pelo setor de 25 a 30 itens diários. O software utilizado pela biblioteca é o PORBASE<sup>7</sup>.

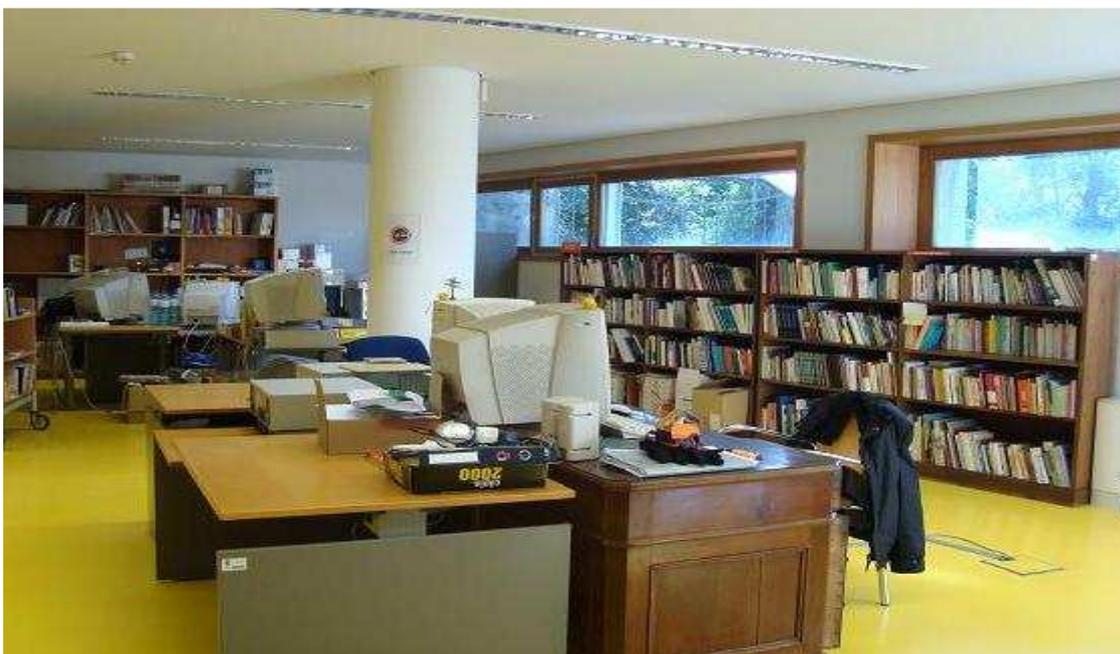


Figura 36: Seção de Processamento Técnico.  
Fonte: pessoal.

---

<sup>7</sup> Disponível em: <http://porbase.bnportugal.pt/>



Figura 37: Seção de Processamento Técnico.  
Fonte: pessoal.

Neste setor também existe um espaço destinado ao restauro das obras danificadas. São feitos pequenos reparos, como colagem de folhas soltas e costura das capas de livros e manuscritos. Segundo a funcionária encarregada desta função (APÊNDICE A), somente é possível a recuperação de danos simples, nos casos de livros riscados com tintas (canetas) ou páginas retiradas, a biblioteca não dispõe de recursos financeiros para ampliar e aperfeiçoar o setor.



Figura 38: Restauro de documentos danificados.  
Fonte: pessoal.

## 7 QUEM FOI ALMEIDA GARRETT

Nascido na cidade do Porto em Portugal em 4 de fevereiro de 1799, filho de ilustre família burguesa da época, João Baptista da Silva Leitão, formou-se em Leis pela Universidade de Coimbra. Desde cedo sempre foi engajado em ideais políticos e liberais, participando da revolução vintista como poeta, dramaturgo e dirigente estudantil. Foi exilado duas vezes, a primeira em 1823 e a segunda em 1828. Quando regressa a Portugal, inicia-se na carreira política, como parlamentar, chegando a ministro, morreu em Lisboa de complicações hepáticas.



Figura 39: Almeida Garrett.  
Fonte: FONSECA, 1995.

A biblioteca foi batizada com seu nome como uma forma de homenagear uma das figuras mais conhecidas da cidade, tanto por suas obras literárias quanto por sua atuação política no cenário português.

## 8 ANÁLISE COMPARATIVA

Como foi dito anteriormente, a finalidade das bibliotecas públicas é fornecer recursos aos usuários que a freqüentam, tanto informacionais quanto estruturais.

A BMAG possui uma estrutura funcional invejável, trata-se de uma biblioteca voltada a atender da melhor forma possível os usuários que por ela passam. Foi planejada com o intuito de garantir que seus freqüentadores sintam-se acolhidos em seus espaços, criando a vontade de retorno.

Neste item será feita uma análise comparativa dos serviços oferecidos pela BMAG fazendo um panorama dos mesmos serviços nas Bibliotecas públicas Brasileiras, serão analisados, o tipo de usuário; a estrutura destas bibliotecas, os acervos, os recursos humanos e financeiros, destacando as diferenças e semelhanças de tais atividades.

### 8.1 Serviços aos Usuários

Dispõe de acesso gratuito a Internet, onde é possível o uso dos computadores da própria unidade ou acomodações que possibilitam o uso de computadores portáteis (*notebooks*) pessoais. Algumas de nossas bibliotecas também oferecem acesso à Internet, mas nossa realidade é um pouco diferente, contamos com computadores sucateados em espaços pequenos e pouco apropriados. A maioria de nossas bibliotecas não tem como disponibilizar sistemas Wireless aos usuários, já que não possuem em sua grande maioria nem mesmo acesso a Internet.

A BMAG possui um acervo onde as áreas de maior conteúdo informacional são as dos cursos de graduação oferecidos pelas universidades locais, que são a Medicina, a Engenharia e a Informática. Os acervos destas três áreas do conhecimento são os mais ricos e atualizados. Os demais itens também somam uma importante participação na coleção da biblioteca, onde há destaque também para a Literatura Nacional e Estrangeira. O acervo denominado Fundo Local, é outro nicho

especial da biblioteca, conta com excelentes obras que retratam os costumes e tradições da cidade.

A BMAG não possui catálogo impresso, todo seu acervo encontra-se apenas no catálogo *online*. O motivo disto é descrito pelos profissionais da biblioteca como desnecessários tanto em relação ao tempo de trabalho gasto quanto ao custo, pois não se mostrou necessidade tê-lo, tal são a facilidade e hábito de seus usuários por utilizarem o catálogo informatizado. Em nossas bibliotecas o que se vê, ou melhor, não se vê são catálogos tanto impressos ou informatizados e quando existem nem sempre estão atualizados.

A forma de aquisição dos materiais da biblioteca é somente por compra, o que possibilita sua renovação constante, trazendo para o acervo o que a de mais atual das bibliografias pesquisadas.

A BMAG não trabalha com o sistema de aquisição de materiais através de doação ou permuta. Os únicos itens aceitos por doação foram às obras do acervo particular do escritor Almeida Garrett, que são consideradas raras, podendo apenas ser consultadas dentro da biblioteca, não disponíveis para empréstimo.

A realidade das Bibliotecas Brasileiras é completamente oposta, o acervo geralmente vindo de doações, encontra-se normalmente desatualizado, impossibilitando aos usuários uma consulta satisfatória, sendo nas enciclopédias que irão encontrar a pouca e fraca informação da qual conseguiram ter retorno para suas pesquisas.

Dentro da BMAG tudo é feito em regime de auto-atendimento, o usuário tem a liberdade de manusear o acervo, fazer fotocópias, impressões e digitalizações das mesmas, e todos estes serviços estão disponíveis em equipamentos de última geração, bastando apenas o usuário solicitar por tais serviços.

Se nossas bibliotecas não possuem nem mesmo computadores, impressoras e fotocopiadoras então são serviços inviáveis e inexistentes. A desculpa dada geralmente é o custo de manutenção e aquisição de tais equipamentos.

No setor de multimídia da BMAG, encontram-se uma imensa variedade de obras nacionais e estrangeiras, que podem ser vistas e consultadas em acomodações confortáveis e planejadas com este fim. Não foram encontradas na literatura consultada bibliotecas brasileiras que possuam um acervo áudio visual que possa ser descrito como interessante, as bibliotecas brasileiras não costumam

oferecem a seus usuários este tipo de serviço, limitando se apenas a livros e periódico.

## **8.2 Tipos de Usuários**

Os maiores freqüentadores da BMAG são alunos de graduação, mestrado e doutoramento – universitários em geral, que passam o dia todo dentro da biblioteca a fazer pesquisas na Internet ou ao acervo. Nas bibliotecas brasileiras a grande demanda de usuários são alunos do ensino médio que necessitam de documentos que suas escolas não possuem, estes jovens muitas vezes encontram-se tão despreparados que não sabem nem o que foram procurar e normalmente se utilizam de obras com conteúdo limitado como fonte de consulta, por não encontrar nada melhor para pesquisa, já que a maioria das coleções de nossas bibliotecas públicas como já foi dito anteriormente são de livros desinteressantes e desatualizados.

Outro freqüentador bastante assíduo da BMAG são crianças que procuram pela biblioteca para participar das atividades de hora do conto e ateliers de artes plásticas ou leitura, o setor infanto-juvenil da unidade é muito procurado, estas crianças vêm acompanhadas de seus pais ou familiares, e desenvolvem atividades conjuntas com os mesmos, o que gera uma ligação entre pais e filhos, através das brincadeiras lúdicas oferecidas.

Os idosos também têm uma parcela significativa em se tratando de freqüência nas dependências da BMAG, são vistos a ler os jornais e a participar de conversas e discussões, mas também são considerados como uma parcela de usuários que pesquisam o acervo. Nas bibliotecas brasileiras há um número muito baixo de crianças que freqüentam suas instalações, pois as mesmas não oferecem muitas opções de lazer aos menores, já com relação aos idosos, nossas bibliotecas são visitadas por estes apenas para ler os jornais do dia, nisto as duas bibliotecas se assemelham, mas logo após a leitura dos jornais, nossos idosos não se interam de nenhuma outra atividade, ou por desinteresse ou por não serem desenvolvidas pelas bibliotecas atividades próprias para eles.

A BMAG é uma biblioteca de portas abertas, qualquer cidadão é bem vindo, mas algo que não se vê dentro desta biblioteca são moradores de rua a dormir em

suas poltronas, uma situação típica e bem brasileira, não que este tipo específico de cidadão não exista fora do Brasil, mas como são ofertados a estas pessoas locais apropriados e utilizados pelos menos favorecidos, a BMAG não costuma ser visitada por este tipo de “usuário”.

### **8.3 Recursos Humanos**

Os funcionários da BMAG trabalham em forma de rodízio, atuando em todas as atividades que a instituição possui, possibilitando assim um maior contato destes funcionários com os serviços da unidade, e fazendo com que estes saibam como atuar em qualquer setor da biblioteca, isto faz com que o profissional não fique estagnado em uma única função ou setor, e no caso de uma necessidade de realocação de funções este profissional tem condições de desenvolver tais atividades de forma correta, pois possui experiência. Além disto, todos os funcionários da BMAG que não possuem nível superior são formados como técnicos de BAD, um curso de capacitação nas áreas da Biblioteconomia, Arquivologia e Documentação. Este curso possibilita a formação de profissionais que dominam a linguagem documental, portanto sabem entender e decifrar a necessidade do usuário, não existem pessoas transferidas de setores, por insatisfação ou qualquer outro tipo de problema que costuma existir no funcionalismo público brasileiro, ou sem capacidade de atendimento por falta de conhecimento, na BMAG não são aceitas pessoas sem qualificação, pois como foi relatado pela bibliotecária entrevistada, a capacitação do pessoal que trabalha na unidade é essencial, pois somente desta forma é possível satisfazer e auxiliar seus freqüentadores.

Normalmente nossos funcionários públicos desenvolvem formas de se encaixar através do tempo de serviço nas atividades que desempenham dentro das bibliotecas, ou seja, são robôs, desenvolvendo mecânica e repetidamente as tarefas, e isto torna seus serviços não somente ineficientes como enfadonhos, o que gera um estado de frustração que é passado para o usuário, o que vemos são funcionários mal treinados, mal remunerados, exercendo funções que não lhes competem e que eles próprios desconhecem e descontando no usuário sua insatisfação em forma de um mau atendimento.

## 8.4 Recursos Financeiros

Os recursos financeiros da BMAG como já foram descrito anteriormente no item 6.3 deste trabalho são oriundos da Câmara Municipal do Porto (CMP), e também de parcerias com o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; da Sociedade Porto; de fundos comunitários e das taxas cobradas pela instituição. Estes recursos são destinados a compra de materiais para a biblioteca e a manutenção dos equipamentos disponíveis na unidade.

Os recursos financeiros das bibliotecas brasileiras são repassados pelo governo através das prefeituras municipais, mas normalmente não é suficiente para abranger todas as despesas que estas instituições possuem. Algumas bibliotecas nem mesmo chegam a receber tais recursos. Outras contam com o apoio de instituições privadas ou apoio de empresas, mas este tipo de recurso também não é algo muito comum.

## 8.5 Estrutura Física

As dependências da BMAG são extremamente confortáveis, projetadas para acolher seus usuários de forma correta e saudável.

A iluminação artificial é maior nas áreas de estudo e de menor intensidade onde se localiza o acervo e a iluminação natural vinda das janelas também é bem aproveitada, a distribuição das estantes segue os padrões exigidos pelas normas vigentes, mantendo-se espaços entre as prateleiras e com a última prateleira a 10 cm do chão. Todo o ambiente é climatizado, tudo foi projetado para deixar o leitor o mais acolhido possível. No setor de periódicos e também no setor multimídia o usuário desfruta de sofás como acomodações para leitura e visualização de vídeos, criando a sensação de estar em casa, fazendo com que o usuário tenha o desejo de regressar.

A BMAG possui apenas uma sala para pequenos grupos de estudo, não existem salas individuais, mas este espaço é utilizado apenas por pesquisadores ou professores que necessitam de um espaço isolado para conversação com seus alunos, este tipo de ambiente não se fez necessário na biblioteca, pois segundo foi

relatado pela bibliotecária entrevistada, notou-se por parte dos usuários não haver interesse em espaços individualizados.

As condições de nossas bibliotecas costumam ser bem diferente, encontram-se em espaços mínimos, planejados inadequadamente, sem acomodações adequadas, com mobiliário e equipamentos sucateados, geralmente vindos de doações.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Bibliotecas públicas existem e fazem parte de nossas vidas a milhares de anos, algumas tiveram maior destaque, pois conseguiram atingir os objetivos aos quais se propuseram outras por sua vez não passaram de meros depósitos de livros velhos e empoeirados.

Segundo o Manifesto da UNESCO, todo cidadão, independente de credo, cor ou diferença social, tem o direito de usufruir de educação, lazer e informação, sendo as bibliotecas a fonte de todos estes recursos.

Qualidade nos serviços oferecidos, bons profissionais atuando, um bom espaço físico, equipamentos e acervo atualizado, são condições que não necessitam de grandes somas para se tornar realidade, muitas vezes o que falta não são valores materiais (investimento), e sim o interesse de tornar os cidadãos melhor informados, politizados, conhecedores da realidade a sua volta, pessoas instruídas, falta vontade de por em prática atos simples, como o incentivo a leitura nas escolas públicas, a criação de espaços recreativos para crianças, encontros para debate de literatura para todas as idades.

Nossos governantes, os responsáveis por custear nossas bibliotecas públicas somente mostram-se interessados e até mesmo preocupados com a educação durante suas campanhas políticas, milagres são propostos, respostas são criadas, balelas que ainda hoje conseguem convencer a população, porque ao final de tudo, sobram nossas capengas bibliotecas, mantidas como podem, com o que tem, com os restos que lhe restam.

Mas não é somente culpa de nosso governo, a própria população não se mostra interessada em ajudar, basta reclamar, é mais prático. O comodismo em achar que tudo deve ser entregue em mãos já esta enraizado na cultura do povo brasileiro. Poucos são os que se empenham em buscar apoio, a iniciativa privada não costuma se envolver, e quando o faz esta em busca de autopromoção ou da isenção de impostos.

Vê-se que na Europa, a iniciativa de se desenvolver a cultura, a inclusão social é valorizada, não busca barganhas, é vista como essencial, faz-se presente, traz a população para dentro das bibliotecas, e as mantém lá, são atrativas, divertidas. Na BMAG vêem-se famílias aos sábados brincando de aprender,

assistindo teatros, é uma biblioteca lotada, fez-se aparecer, com esforço mínimo, apenas abriu suas portas com atividades interessantes, com acervo rico, com profissionais que atuam de forma interessada e atenciosa, com oportunidades que não precisam ser caras, precisam ser apoiadas.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, 15)

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

BARROS, Paulo. **A biblioteca pública e sua contribuição social para a educação do cidadão**. Ijuí: UNIJUÍ, 2002. (Coleção trabalhos acadêmico-científicos). (Série Dissertações de Mestrado; 36).

BARRETO, Ângela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, jan./abr. 2008. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/ci/v37n1/03.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n1/03.pdf)>. Acesso em 25 setembro de 2010.

CARVALHO, Alfredo de. **Bibliotecas regionais**: estudos regionais: biblioteca erudita de Leiria: ano de MCMXLI, Leiria: Mendes Barata, 1941.

ECO, Umberto. **A biblioteca**. 4. ed. Lisboa: Difel, 1998.

HAUENSTEIN, Deisi; PAZETTO, Denise. **Monografias, dissertações e teses**: manual completo para normalização segundo a ABNT. Porto Alegre: Nova Prova, 2008.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MARMELO, Manuel Jorge. **Palácio de Cristal**: jardim-paraíso = a garden paradise. Porto: Campo das Letras, 2000

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MOURA, Maria José (Coord.). **A casa dos livros**. Rio de Mouro: Printer Portuguesa, 2001.

NETTO, Alvim Antônio de Oliveira. **Metodologia da pesquisa científica**: guia prático para apresentação de trabalhos acadêmicos. 3. ed. rev. e ampl. Florianópolis: Visual Books, 2008.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. (p. 9, 10,...)

PROENÇA, Wander de Lara. Contribuições do método da observação participante para pesquisas no campo religioso brasileiro. **Revista Antropos**, Londrina, v. 2, n. 1, maio 2008. Disponível em:  
<[http://revista.antropos.com.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=48&Itemid=38](http://revista.antropos.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=38)>. Acesso em: 15 ago. 2010.

RASCHE, Francisca; VARVAKIS, Gregório. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, Mirian Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de. **Comunicação, gestão e profissão**: abordagens para o estudo da ciência da informação. Belo Horizonte: Autêntica, 2006 (Coleção Ciência da Informação).

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Fernanda Melchionna e. **O processo de leitura em diferentes bibliotecas parisienses**: visão de uma acadêmica brasileira. Trabalho de conclusão (graduação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Biblioteconomia. Porto Alegre, 2006.

UNESCO. **Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas**, 1994. Disponível em:  
<<http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/manifestoUnescoBibliotecasPublicas.aspx>> Acesso em ????? de 2010.

USHERWOOD, Bob. **A biblioteca pública como conhecimento público**. Lisboa: Caminho, 1999.

WIKIPÉDIA. **Biblioteca Pública Municipal do Porto**. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Biblioteca\\_P%C3%BAblica\\_Municipal\\_do\\_Porto](http://pt.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_P%C3%BAblica_Municipal_do_Porto)>. Acesso em 19 ago. 2010.

## APÊNDICE A – Questionário

Este questionário foi desenvolvido para o levantamento de dados sobre a Biblioteca Municipal Almeida Garrett na cidade do Porto – Portugal.

- 1) **A biblioteca possui um Setor de Referência?**
- 2) **A biblioteca possui um Bibliotecário de Referência, bem como recursos humanos: profissionais treinados para auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação?**
- 3) **Número de profissionais que trabalham na biblioteca?**
- 4) **Onde ficam armazenados os materiais de referência, dicionários, enciclopédias, anais de congressos, etc.?**
- 5) **A biblioteca dispõe de placas e cartazes orientando os usuários sobre a localização do acervo e os recursos materiais disponíveis, tais como, salas para estudos, mobiliário adequado?**
- 6) **Verificar como é o catálogo da biblioteca (on-line e impresso).**
- 7) **Verificar os serviços automatizados da biblioteca (se possui base de dados, serviços de renovação e empréstimo pela Internet).**

- 8) **Verificar a organização do acervo, se este se encontra armazenado em ordem alfabética, por assunto, etc.**
- 9) **Como funciona o Setor de Processamento Técnico?**
- 10) **Quais os serviços automatizados oferecidos pela biblioteca?**
- 11) **Quais as características destes serviços automatizados?**
- 12) **Qual o grau de satisfação dos usuários com relação as pesquisas solicitadas?**
- 13) **A biblioteca possui recursos para a demanda informacional solicitada?**
- 14) **A biblioteca faz uso de permuta de materiais entre bibliotecas?**
- 15) **A biblioteca faz uso de doações para implemanetação de seu acervo?**
- 16) **Quais são os projetos da biblioteca para melhorias com relação aos Setores?**
- 17) **Quais os eventos promovidos pela biblioteca?**

- 18) **Quantos computadores são disponibilizados ao público?**
  
- 19) **Existe diferença entre computadores utilizados para pesquisa do catálogo e os de acesso a internet?**
  
- 20) **Quantos usuários em média (diária/mensal) utilizam a biblioteca?**
  
- 21) **Estatística de empréstimo?**
  
- 22) **Qual o perfil dos usuários (o que buscam, sua faixa etária)?**
  
- 23) **Qual o motivo que levou a escolha do nome da biblioteca?**
  
- 24) **A biblioteca possui um setor de restauro ou equipamentos para fazê-lo?**

## ANEXO A – Agenda da Programação Cultural da BMAG

### Horário de funcionamento

Biblioteca municipal almeida garrett

segunda

14:00 às 18:00

terça a sábado

10:00 às 18:00

encerra aos domingos e feriados

Rua de Entre quintas, 328  
1050-239 Porto

Tel: 22 608 1000  
fax: 22 608 1057

e-mail: bib.agarrett@cm-porto.pt



ORTO  
Município do Porto

### Horário de funcionamento

galeria do palácio

de terça a sábado

10:00/12:30

13:30/18:00

domingo

14h00 às 18h00\*

\*última entrada às 17h45

encerra às segundas e feriados

A programação desta agenda está sujeita a  
confirmação e alterações



galeria do palácio

biblioteca municipal almeida garrett



### EXPOSIÇÃO ANILUPA

#### NOS BASTIDORES DO PORTO DESCONHECIDO

A Associação de Ludotecas do Porto, através da valência Centro Lúdico da Imagem Animada - ANILUPA, em parceria com o Museu dos Transportes e Comunicações, da Casa do Infante e da Casa Museu Marta Ortigão Sampaio, apresenta a exposição

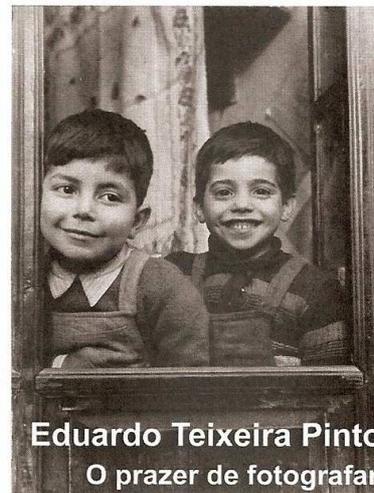


“ Nos Bastidores do Porto desconhecido” sobre o processo de criação dos filmes de animação realizados por crianças, jovens e idosos a partir de histórias contadas pela população da Zona Ribeirinha e Cordoaria.

### EXPOSIÇÃO DE FOTOGRAFIA | EDUARDO TEIXEIRA PINTO

#### O PRAZER DE FOTOGRAFAR

Falecido em Janeiro de 2009, Eduardo Teixeira Pinto, deixou um espólio fotográfico de valor incalculável sendo vontade da família promover a sua divulgação através desta exposição com uma selecção de 38 fotografias representativas do percurso do autor.



Átrio da Biblioteca  
produção | BMAG

Eduardo Teixeira Pinto  
O prazer de fotografar



## ANEXO B – Guia do Leitor da BMAG



**PORTO**  
Câmara Municipal  
Praça da Liberdade, 1  
4000-001 Porto



**Biblioteca Municipal**  
**Almeida Garrett**



### Guia do Leitor

- 1 Cartão de leitor
- 2 Consulta e referência
  - | Monografias
  - | Periódicos
  - | CD-ROM's
  - | CD's áudio
  - | VHS, DVD (filmes, documentários...)
  - | Pesquisa bibliográfica
  - | Catálogo online - [www.cm-porfo.pt/ibep](http://www.cm-porfo.pt/ibep)
- 3 Empréstimo domiciliário\*
- 4 Recursos tecnológicos de informação
  - | Acesso à Internet
  - | Com cartão de leitor
  - | Wireless
  - | Utilização de postos informáticos
  - | Consulta de CD-ROM
  - | Gravação de ficheiros
  - | Impressões e fotocópias
  - | Digitalização
  - | Audição de CD áudio
  - | Visionamento de filmes
  - | +acesso@bmag
- 5 Coleções
- 6 Actividades & eventos
  - | Visitas Guiadas
  - | Hora do Conto
  - | Galeria
  - | Auditório

**Bem-vindo!**

\*É necessário possuir cartão de leitor  
 ☒ Rua de Entrequeintas, 328 • 4050-329 Porto  
 ☎ Tel. 228 081000 • Fax. 228 081057  
 @ E-mail: [bibagarrett@cm-porfo.pt](mailto:bibagarrett@cm-porfo.pt)  
 📍 Estacionamento  
 Parque do Palácio de Cristal - Rua Jorge Viterbo Ferreira

### 6 | Actividades & eventos

Informação sobre a programação cultural da Biblioteca e do Auditório está disponível na agenda mensal da BMAG que se encontra em todos os balcões da Biblioteca. Os ecrãs plasma (na recepção e no bar) fornecem igualmente informações sobre programação e serviços da Biblioteca.

#### | Visitas Guiadas

Jardins de Infância e ensino básico - secção infanto-juvenil.  
Escolas Secundárias, Universidades - secção de leitura geral e periódicos.

#### | Hora do Conto

Na secção infanto-juvenil. Durante a semana destinado às escolas e ao sábado para as famílias e público em geral.

#### | Galeria

Está vocacionada para grandes projectos expositivos de áreas tão diversas como as das artes, da ciência e tecnologia. Promove regularmente exposições temporárias de artes plásticas, divulgação do património cultural e científico, mostras documentais e outras.

#### | Auditório

Espaço vocacionado para o teatro, cinema, conferências, colóquios, debates, apresentações de livros, encontros literários e outras iniciativas culturais de interesse municipal.

O auditório pode ser cedido a entidades externas mediante a aplicação da Tabela de Taxas e Outras Receitas Municipais.



**Linhas STCP:**

200, 201, 207  
302, 303  
501, 601, ZM

**Horário:**

Segunda-feira  
14:00 às 18:00

Terça-feira a Sábado  
10:00 às 18:00

**Linhas Resende:**

104, 119

#### | Digitalizações

Na secção multimédia existe um scanner em auto-serviço. Para utilizar o equipamento deverá inscrever-se previamente no posto de atendimento da secção multimédia.

#### | +acesso@bmag

Serviço destinado a pessoas com deficiência visual. Está disponível na secção de leitura geral, junto ao balcão dos periódicos.

#### | Audição de CD áudio

Escolha no máximo 2 CD's de cada vez e requisite um leitor de CD áudio portátil no balcão da Secção Multimédia. Para requisitar o leitor deve apresentar o cartão da BMAG. Pode circular com o equipamento por todo o espaço da Biblioteca.

#### | Visionamento de filmes

Escolha o VHS / DVD que deseja visionar e efectue marcação no balcão da Secção Multimédia. Só é permitido o visionamento de um filme por dia.

### 5 | Coleções

#### | Livros

50000 livros para adultos, jovens e crianças.  
Livros em línguas estrangeiras: inglês, alemão, francês, italiano, e espanhol.

#### | Jornais e revistas

200 títulos de revistas e jornais portugueses e estrangeiros que abordam diversas temáticas actuais.

#### | Música e filmes

4500 Cd áudio que cobrem diversos estilos musicais  
1000 DVD e VHS (ficção e documentários para adultos e crianças)

#### | Multimédia

400 CD-ROM's

#### | Empréstimos

50 000 itens por ano

## 1 | Cartão de Leitor

A posse e utilização deste cartão é necessária para usufruto de determinados serviços facultados na BMAG e BPMP, designadamente empréstimo domiciliário de documentos, acesso à Internet e utilização de recursos informáticos, audição de CDs e fotocópias em regime de auto-serviço.

Como se pode inscrever:

Preenchendo a ficha de inscrição disponível no balcão da recepção da biblioteca. É necessário apresentar Bilhete de Identidade e comprovativo de residência. A inscrição como leitor da biblioteca é gratuita. O cartão de leitor é pessoal e intransmissível.

Se perder o seu cartão de leitor deve comunicá-lo à Biblioteca logo que possível. A substituição do cartão de leitor implica o pagamento do valor previsto na Tabela de Taxas e Outras Receitas Municipais.

## 2 | Consulta e referência

A Biblioteca está organizada em 4 secções: recepção, secção de leitura geral e periódicos, secção multimédia e secção infanto-juvenil. Em cada secção existe um posto de atendimento ao público, com técnicos qualificados para apoiar os leitores.

A colecção encontra-se em livre acesso, organizada por assuntos. Os documentos estão arrumados de acordo com as 9 classes da Classificação Decimal Universal (CDU).

- 0 Generalidades, enciclopédias, dicionários
- 1 Filosofia, psicologia
- 2 Religião
- 3 Ciências sociais (economia, direito, sociologia...)
- 5 Ciências puras (biologia, matemática...)
- 6 Ciências aplicadas (medicina, engenharia...)
- 7 Arte (arquitectura, pintura, fotografia...)
- 8 Literatura (portuguesa e estrangeira)
- 9 Arqueologia, história, geografia

- FL Fundo local
- AG Obras de e sobre Almeida Garrett
- PL Primeiras leituras (secção infantil)

Na secção multimédia os filmes estão organizados por origem geográfica e os documentos áudio por estilo musical.

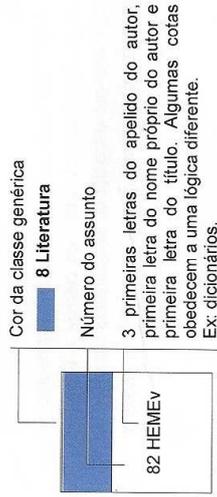
Após a consulta, os leitores não devem arrumar os documentos (livros, CD's, revistas, etc.) na estante, mas colocá-los no balcão ou nos carros de arrumação disponíveis em todas as secções.

## 3 | Pesquisa bibliográfica

Podem pesquisar no catálogo informatizado a colecção da BMAG e da BPMP (sala de livre acesso e infanto-juvenil). A pesquisa é muito intuitiva e pode ser feita por: autor, título, editor, ISBN, CDU, palavra, palavra no título, cota, tipo de documento, etc.

Cada documento tem uma cota: um código de localização colocado na base da lombada dos documentos que guia o utilizador para localizar o documento na estante.

Ex: HEMINGWAY, Ernest - "O velho e o mar".



catálogo online em [www.cm-porto.pt/rbep](http://www.cm-porto.pt/rbep)

## 3 | Empréstimo domiciliário

O cartão de leitor permite o empréstimo de 4 livros, 2 publicações periódicas, 1 DVD, 1 VHS e 1 CD-ROM por um período de 15 dias. Os documentos que não são objecto de empréstimo estão identificados com um autocolante vermelho na lombada.

Podem renovar os documentos emprestados pelo mesmo período, com excepção do DVD e do VHS. A renovação pode ser feita presencialmente ou via telefone. Para evitar multas deve renovar o empréstimo antes da data limite da devolução. O valor das multas é de 0,50€ por cada dia de atraso por documento.

## 4 | Recursos tecnológicos de informação

Acesso à Internet

Com cartão de leitor

Acesso gratuito, 60 minutos por dia para adultos e 30 minutos para crianças. A utilização deste serviço é feita directamente pelo leitor passando o cartão no dispositivo de leitura acoplado ao teclado.

Utilizadores não residentes podem obter acesso à Internet solicitando-o no balcão de atendimento da secção.

Wireless

Redes disponíveis: RCBP-PABL-WIFI e WIFI PORTO DIGITAL (ver folheto com instruções).

Utilização de postos informáticos

Na secção Multimédia. Os computadores podem ser utilizados durante 1 hora, que poderá ser prolongada no caso de não haver utilizadores em lista de espera. É necessário inscrição prévia no balcão da secção Multimédia.

Consulta de CD-ROM's

O terminal de consulta de CD-ROM situa-se na secção multimédia. Destina-se apenas à consulta de material da Biblioteca, não sendo permitida a utilização de software ou CD-ROM pessoais.

Gravação de ficheiros

A gravação pode ser feita no posto que estiver a utilizar (Internet ou Office), em pen drive ou disquete. A biblioteca não se responsabiliza pelos problemas que possam decorrer da utilização das pen drive nos postos informáticos.

Impressões e fotocópias

Podem imprimir através do catálogo bibliográfico automatizado, dos terminais de Internet e de Office. É necessário confirmar a ordem de impressão no balcão de atendimento mais próximo. Para fotocopiar documentos deve, previamente, carregar o cartão de leitor com créditos ou adquirir um cartão de fotocópias no balcão da recepção.

O custo das impressões e fotocópias está previsto na Tabela de Taxas e Outras Receitas Municipais.