

# A BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE, A DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E AS PERSPECTIVAS DE APROPRIAÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL EM SÃO LUÍS, MARANHÃO, BRAZIL

THE BENEDITO LEITE PUBLIC LIBRARY, THE DISSEMINATION OF INFORMATION SERVICES AND THE PERSPECTIVES OF APPROPRIATION OF CULTURAL HERITAGE IN SÃO LUÍS, MARANHÃO, BRAZIL

Maurício José Morais Costa | Bruno Fortes Luce | Maria Cleide Rodrigues Bernardino

<https://doi.org/10.21747/21836671/pag20a15>

**Resumo:** Estudo que objetiva descrever como a Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL) tem atuado na socialização das informações acerca de seus serviços e produtos no âmbito do Serviço de Referência e Informação (SRI), bem como as perspectivas de apropriação do patrimônio cultural em São Luís (MA), isto a partir de um estudo descritivo, de abordagem quantitativa e qualitativa, envolvendo gestores, profissionais e os participantes dos serviços educativos de mediação do patrimônio local. Aborda o Serviço de Referência e Informação (SRI) e a apropriação do patrimônio cultural. Afirma que a BPBL potencializa e conecta a população ludovicense com o patrimônio cultural. Reforça que o SRI proporciona à comunidade o contato com os documentos que compõem os acervos das bibliotecas e cria atividades que favorecem o crescimento comunitário. Advoga que é essencial pensar os Serviços Educativos (SE) como instrumentos de perpetuação das memórias, propagadas pela transmissão do conhecimento coletivo de outrora e vindouro.

**Palavras-chave:** Apropriação do patrimônio cultural; Biblioteca Pública Benedito Leite; Mediação do patrimônio em bibliotecas públicas; Serviço de Referência e Informação.

**Abstract:** This study aims to describe how the Benedito Leite Public Library (BPBL) has acted in the socialization of information about its services and products within the scope of the Reference and Information Service (RIS), as well as the perspectives of appropriation of cultural heritage in São Luís (MA), this from a descriptive study, of quantitative and qualitative approach, involving managers, professionals and participants in the educational services of mediation of local heritage. It addresses the Reference and Information Service (RIS) and the appropriation of cultural heritage. It states that the BPBL enhances and connects the Ludovicense population with cultural heritage. It reinforces that the RIS provides the community the contact with the documents that make up the collections of the libraries and creates activities that favor community growth. It advocates that it is essential to think of Educational Services (ES) as instruments for the perpetuation of memories, propagated by the transmission of collective knowledge of the past and the future.

**Keywords:** Appropriation of cultural heritage; Benedito Leite Public Library; Mediation of heritage in public libraries; Reference and Information Service.

## 1. Introdução

É notório que a globalização e o desenvolvimento das tecnologias foram determinantes para que uma verdadeira ‘revolução informacional’ fosse estabelecida, exercendo influência sobre distintas atividades. Em uma sociedade marcada por rápidas mudanças e em permanente movimento, cujo elemento fundante é o conhecimento, observa-se a necessidade de ações que contribuam com a atualização e, assim, permita aos cidadãos acompanhar tal crescimento.

Nessa significação, as bibliotecas de um modo geral viram suas atividades e rotinas serem modificadas, uma vez que a gestão e o processamento das coleções, tal e qual o atendimento de seus usuários foram alterados e intensificados pelos fenômenos históricos e sociais. Pinto (2016) frisa a alfabetização da população, a explosão documental e o avanço das tecnologias como fatores que motivaram usuários e bibliotecários a se tornarem protagonistas na orientação e avaliação de recursos e serviços oferecidos nas bibliotecas.

O protagonismo dos usuários conduziu a uma ênfase no desenvolvimento de atividades e serviços que os auxiliassem, posto serem criadores e consumidores ativos de conhecimento que, por seu turno, necessitara de assessoria e referência nas suas demandas informacionais (BOPP *et al.*, 2011; PINTO, 2016). Bibliotecas, arquivos e museus estão diante de um perfil diferenciado de público, marcados pela necessidade de realizarem análises críticas acerca do que veem, não mais satisfeitos com o simples acesso a objetos e documentos.

Sousa (2015) ressalta que o público tem se interessado em constatar as relações que os indivíduos estabelecem com a sociedade e, por conseguinte, com a cultura. Sendo assim, os bibliotecários e os demais profissionais tornam-se agentes de ação educativa e cultural. Diante das demandas e do papel que as bibliotecas têm em democratizar o acesso à informação, a área de referência ganhou notoriedade, pois é onde estão concentrados os serviços de orientação e assessoria aos usuários visando seu pleno usufruto dos recursos de informação, igualmente a solução de suas necessidades informacionais.

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo descrever como a Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL) tem atuado na socialização das informações acerca de seus serviços e produtos no âmbito do Serviço de Referência e Informação (SRI), bem como as perspectivas de apropriação do patrimônio cultural em São Luís (MA), isto a partir de um estudo exploratório e descritivo envolvendo gestores, profissionais e os participantes dos serviços educativos de mediação do patrimônio local.

## **2. O Serviço de Referência e Informação (SRI) e a apropriação do patrimônio cultural**

O surgimento do Serviço de Referência (SR) tem suas origens no final do século XIX, relacionado a dois fatos: a universalização da educação e a expansão das bibliotecas públicas. Vindo a se popularizar no século XX, sobretudo em países anglo-saxões, posto que o ensino público e as bibliotecas crescendo em cidades industriais no Reino Unido e Estados Unidos, a indústria editorial também avança à medida que novos usuários se fazem presentes nas unidades de informação (MOTA, 2016; ACCART, 2012; BOPP *et al.*, 2011; GROGAN, 2001; MANGAS, 2007). ROSTIROLLA (2006) e chama atenção para a heterogeneidade, que as atividades de referência, podem contemplar, extrapolando a visão reducionista de que consiste apenas em consultas imediatas por parte dos usuários.

Complementa-se que o SR extrapola o pedido explícito de informação, mas assume a face de uma ação organizada e planejada, na perspectiva de possibilitar a aprendizagem acerca das atividades da biblioteca, sobretudo proporcionar o acesso à informação por parte dos usuários. Desse modo, percebe-se a dimensão humana que ancora o processo, em razão da necessidade de interação entre o bibliotecário e o utilizador dos produtos e serviços da unidade de informação.

Tal conceito explicita a mudança de postura, comportamentos, atitudes e objetivos do SR, uma vez que insere a função informacional nas bibliotecas, como bem acentua Almeida Júnior (2013). Macedo (1990) trata o bibliotecário de referência como um 'interpretador', responsável por tornar o SRI um departamento da unidade de informação, dotado de metodologias e sistemáticas próprias.

Destarte, as bibliotecas devem ir além do simples fornecimento de dados fragmentados aos seus principais clientes, na expectativa de garantir a plena ciência destes quanto aos diferentes recursos postos. As bibliotecas, em sua maioria têm se tornado mais dinâmicas, devendo, esta ser a postura a ser buscada constantemente, no sentido de fomentar a proatividade e instrução de seus usuários quanto ao pleno aproveitamento dos serviços de informação.

Sousa (2015) corrobora, acentuando que as instituições de informação – entenda-se bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação, etc. – devem prestar serviços à população com vistas a ampliar seu número de usuários, designadamente cativar novos públicos. Ao buscar isso, as bibliotecas acionam suas múltiplas funções, que não apenas de salvaguarda de informação. Realça-se a vocação pedagógica, a qual as bibliotecas devem pautar suas ações de captação, sensibilização e motivação de seus múltiplos usuários. Ao privilegiarem as práticas de cunho educativo, as bibliotecas públicas tornam-se capazes de trabalhar diferentes temáticas junto a seu público, exemplificando-se nas questões relacionadas ao patrimônio cultural local, mediante a realização de exposições, composição de um acervo especializado nesse domínio, culminando assim, em um ambiente informacional que fomenta a cidadania, a socialização, a formação, a criticidade, bem como o apelo à cultura e à apropriação de conhecimentos por meio de atividades inter e multidisciplinares.

Sousa (2015) ressalta as atividades realizadas pelos serviços educativos que conduzem os indivíduos a reconhecer o papel de instituições como a Biblioteca Pública Benedito Leite tem para o Estado do Maranhão, ao relacionar-se com fatores históricos, sociais e culturais locais, isto é, com seus patrimônios que não apenas o bibliográfico. Sousa (2015:18) afirma que

[...] os objetos, peças, documentos etc. que estas instituições salvaguardam são fontes e recursos de informação que nos permitem construir, através da sua análise, conhecimento do passado da humanidade, das nossas vivências e evoluções.

Pode-se observar uma série de substratos para os serviços educativos, tendo em conta que o acervo da Benedito Leite contempla não apenas materiais bibliográficos, mas também objetos artísticos, documentos raros, ou seja, elementos que permitem a reconstrução do passado do Maranhão, a identificação, reconhecimento e sensibilização dos patrimônios salvaguardados e difundidos pela instituição. Nesse sentido, avulta-se que no âmbito do SRI da Benedito Leite, indica-se os seguintes serviços de cunho educativo que fazem interface com o patrimônio cultural, material e imaterial de São Luís e do Maranhão, que por sua vez são objeto do SRI:

- a) Materiais Especiais, responsável pela coleção de periódicos impressos (jornais e revistas);
- b) Obras Raras, Microfilmes e Manuscritos raros;

- c) Escritório de Direitos Autorais (EDA), que dá condições para publicação e registro de obras de autores locais;
- d) Laboratório de preservação, higienização de acervo, incumbido higienizar, conservação e realizar ações de tratamento preventivo dos acervos raros da BPBL;
- e) Difusão Cultural;
- f) Seções de referência;
- g) Obras maranhenses;
- h) Setor de Acervo Infantil da Biblioteca Pública Benedito Leite (Biblioteca Infantil Viriato Correa);
- i) Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão (SEBP-MA);
- j) Visitas do Circuito de Visita Cultural da SECMA (Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão).

Tais seções da Benedito Leite são responsáveis pela dinamização das ações de mediação dos bens patrimoniais abrigados na instituição. Pontuam-se os referidos setores não apenas pela presença no roteiro de visita da BPBL, mas por se tratar de seções dotadas de grande responsabilidade no que diz respeito aos serviços educativos, que correspondem ao fim das ações administrativas e de planejamento. Desde as políticas culturais do Estado do Maranhão, perpassando os projetos voltados para as casas de cultura do Estado, bem como o que é planejado e implementado pela BPBL tem como fim tais setores, em especial o SRI, que executa todos os serviços de cunho educativo.

As bibliotecas públicas são determinantes para o desenvolvimento da sociedade justamente por se tratar de locais onde a transformação social conquista traços importantes, haja vista a sua responsabilidade em contribuir para a construção de leitores-cidadãos emancipados e competentes, subsidiados pelo conhecimento registrado, que está disponível para distintas interpretações. Por lidarem com diferentes públicos, necessidades e demandas, as instituições expandem sua missão educativa, tendo os Serviços Educativos (SE) como instrumentos para a efetivação de direitos.

### **3. *Percurso metodológico***

Com vistas a alcançar os objetivos, do ponto de vista metodológico, se trata de uma investigação com fins exploratório e descritivo, cuja moldura de análise e abordagem do problema foi qualitativa, com vistas a discutir os caminhos e estratégias pelos quais a BPBL tem atuado na socialização das informações acerca de seus serviços e produtos no âmbito do SRI, bem como as perspectivas de apropriação do patrimônio cultural em São Luís (MA). Por conseguinte, parte-se da pesquisa bibliográfica e documental, para discutir o entrelaçamento de biblioteca pública e patrimônio cultural.

Regida pelas recomendações do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal do Maranhão (UFMA),

sob o Parecer de Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) nº 2.934.847, a coleta de dados foi realizada na BPBL entre os meses de agosto e setembro de 2019.

Foram investigados os usuários da BPBL que participaram dos serviços educativos. O *corpus* da pesquisa foi composto por 30% dos participantes dos serviços educativos da BPBL (COCHRAN, 1965). A pesquisa utilizou questionários mistos, compostos por questões abertas e fechadas, no sentido de compreender a percepção dos usuários acerca dos serviços educativos desenvolvidos pela instituição investigada, tendo em vista que “o questionário é um instrumento muito utilizado na coleta de dados [...]” como ressaltam Trigueiro *et al.* (2014:38). Além disso, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a Diretora da Biblioteca Pública e com 2 (duas) turismólogas responsáveis pelo desenvolvimento das atividades. A seleção dos entrevistados seguiu a técnica de amostragem intencional, ou seja, foram entrevistados apenas os profissionais que realizaram efetivamente os serviços educativos (PRODANOV *et al.*, 2013).

A coleta de dados ocorreu entre os meses de agosto e setembro, em dias cujos serviços educativos foram realizados na BPBL, uma vez que a instituição realiza agendamento prévio com os usuários por meio da Plataforma Circuito de Visita Cultural. Em face de tais instrumentos, o cruzamento dos dados teve suporte do *software* Nvivo voltado a análises qualitativas, bem com o Excel para tratamento dos dados quantitativos. A discussão dos dados adotou a análise de conteúdo de Bardin (2016), visto que fora realizada a categorização dos resultados, cujo conteúdo fora analisado, mediante diálogo com o referencial teórico que norteia o estudo, assim como os objetivos traçados para a investigação.

#### **4. A Socialização de informações e as perspectivas de apropriação do patrimônio cultural em São Luís (MA) na BPBL**

A apropriação do patrimônio cultural desejada, perpassa o reconhecimento dos bens patrimoniais pelos seus reais detentores, a população, visto que a própria educação patrimonial, destacada anteriormente deve ser algo integrado à vida das pessoas, as experiências além de educativas, precisam ser afetivas, como bem ressaltam Florêncio *et al.* (2014). Nessa perspectiva, pontua-se que é imprescindível o “[...] o reconhecimento e valorização de referências culturais pelas próprias comunidades detentoras como um processo coletivo e democrático de autoconhecimento, articulação e empoderamento social e local” (SIVIERO, 2014:32). Entretanto, para que ela aprimore suas ações, atividades e serviços educativos, é indispensável a avaliação destes.

As profissionais da BPBL foram indagadas sobre os instrumentos voltados ao controle de fluxo de usuários e visitantes, bem como o uso de produtos e serviços da instituição, as turismólogas indicaram o livro de frequência disponibilizado na entrada da instituição. No referido livro as pessoas são convidadas a informarem nome completo, idade, serviço utilizado e, a cidade de origem. Além disso, elas informaram que as visitas agendadas ou por demanda espontânea são listadas e inseridas no controle geral de visitas.

A Diretora destacou que no espaço infantil da Benedito Leite também se dispõe de um livro de registro de visitas, visto o prédio possuir duas formas de acesso. Cabe destaca, a importância da automatização dos produtos e serviços da BPBL, cujos inúmeros ganhos, está a geração de dados e importantes indicadores para a instituição. Ressalta-se que a

inserção das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas, proporcionou não apenas a automatização de atividades e processos, mas, sobretudo condições para que os bibliotecários pudessem orientar e avaliar melhor seus recursos e serviços ofertados. O que não difere do que é realizado na Benedito Leite, segundo a Diretora:

“A biblioteca é toda **informatizada**, [...] então quantos empréstimos, quantas devoluções é só a gente fazer o somatório. [...]. Essas visitas guiadas [...] já vem no número de pessoas e os que não são agendados, eles fazem a assinatura no livro [...]” (DIRETORA, informação verbal, 2021, *grifo nosso*).

Todos esses dados são reunidos e mensalmente divulgados nos canais de comunicação da BPBL (*site* e Instagram). Como explicado pelas profissionais, os relatórios mensais e anuais também são alimentados com essas informações de visitas, agendamentos, dentre outras atividades. Todavia, sobre esses quantitativos, embora exigidos pela SECMA, não foi explicitada a finalidade, se servem de substrato para a destinação de recursos. Para a Benedito Leite esses dados servem de indicadores, por exemplo, é possível acompanhar o aumento de público da instituição nos últimos meses, bem como a quantidade de empréstimos realizados, cadastros de novos usuários, quantidade de visitas no mês. Portanto, servem de base para a formulação de projetos, atividades específicas, a partir das demandas cujos números refletem.

Pinto (2016) evidencia que o avanço dos recursos tecnológicos levou as bibliotecas públicas a assumirem um importante papel na sociedade, uma vez que a visão acumuladora e armazenadora de documentos dá lugar ao papel mediador sociocultural de tais instituições. O que explica a Benedito Leite dispor de laboratórios de informática, setor de informação utilitária para consulta de documentos e emissão de boletos, dentre outros serviços. Essa ampliação implica na necessidade de ressignificação de práticas, tal como expressos no manifesto da IFLA (1994:2) “Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática [...]”.

Almeida Júnior (2013) ressalta a importância dos estudos de usuários, cuja realização deve ser sempre buscada pelos profissionais atuantes nas bibliotecas públicas. Os instrumentos de avaliação geram parâmetros e indicadores que nortearão não apenas o SRI, mas a consecução dos objetivos da própria instituição. Todavia, ainda persiste uma grande problemática nas unidades de informação. Segundo o autor, os bibliotecários e demais profissionais apresentam certa dificuldade em reconhecer que é por meio da verificação dos serviços que se pode pensar em aprimoramento, em melhoria na atuação, ou seja, em eficiência. Os instrumentos de avaliação não visam subjugar bibliotecários e demais profissionais, tampouco questionar suas capacidades nas bibliotecas. Embora a avaliação pautar-se na análise da atuação, ela visa gerar insumos para aperfeiçoamento dos produtos e serviços, melhor direcionamento de ações, dentre outros (ALMEIDA JÚNIOR, 2013).

Nessa assertiva, as entrevistas foram indagadas acerca das estratégias e instrumentos de avaliação dos serviços educativos, ou seja, o que utilizam para avaliar, quais técnicas são adotadas, bem como o destino que dão as informações recolhidas no processo avaliativo. A Benedito Leite ainda não conta com um instrumento padronizado de avaliação das atividades e serviços educativos. Conforme ressaltam as turismólogas, a avaliação ainda está pautada na recolha de dados referentes aos agendamentos. As informações são provenientes da Plataforma Circuito de Visita Cultural, conforme Fig. 1:

Fig. 1 – Tela de agendamento do Circuito de Visita Cultural

**AGENDAMENTO DE VISITAS**

Tipo do grupo  Quantos Participantes?  Faixa etária média dos visitantes (mín. 7 anos)

Haverá pessoas deficientes?  
 SIM  NÃO

**IDENTIFICAÇÃO**

Nome ou Razão Social (conforme consta no Ct)  Nome Fantasia  CNPJ (somente números)

Endereço

CEP  Cidade  Selecione seu Estado

Telefone  Celular

**IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL**

Nome Completo (Conforme consta na Carteira de Identidade)  CPF (somente números)

e-mail  Repita seu e-mail

O responsável será o mesmo a coordenar a visita?  
 SIM  NÃO

**SOLICITAR RESERVA**

Fonte: MARANHÃO (2021).

A Benedito Leite recebe as planilhas com as informações presentes na plataforma, onde são realizados os agendamentos, como: a tipologia do grupo (agência de turismo, escola, associação, universidade ou outro); a quantidade de participantes; a faixa etária dos participantes; a informação quanto à presença de pessoas com deficiência. Em seguida, a plataforma solicita informações e do responsável pelo agendamento. Antes de finalizar o agendamento, é necessário verificar a disponibilidade da casa para receber o grupo, conforme pode ser observado na Fig. 2:

Fig. 2 – BPBL no centro de São Luís e Partenon de Atenas – Grécia

**Faça sua reserva** NOVEMBRO DE 2019

Escolha seu circuito, uma data com o turno pretendido e preencha o formulário abaixo.

DIAS	CIRCUITO	
	MATUTINO	VESPERTINO
Sex 15	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite
Sáb 16	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite
Dom 17	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite
Seg 18	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite
Ter 19	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite
Qua 20	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite
Qui 21	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite
Sex 22	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite	<input type="radio"/> Livre Biblioteca Pública Benedito Leite
Sáb 23	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite	Reservado Biblioteca Pública Benedito Leite

Fonte: MARANHÃO (2021).

Como pode-se observar, a Plataforma não oferece para os gestores das casas, em especial a Biblioteca Benedito Leite, nenhum recurso de avaliação das visitantes, tampouco para os seus visitantes. Todavia, a Diretora destacou que estão desenvolvendo um instrumento, que por sua vez, será disponibilizado para as 32 casas que integram o Circuito de Visita Cultural. A SECMA está interessada em utilizar a própria plataforma para essa recolha de informações. O intento é coletar além de dados quantitativos sobre as visitas, informações relacionadas às atividades desenvolvidas, como por exemplo:

“A casa está atendendo bem, a casa que não está atendendo bem, então foi uma solicitação dos gestores, para que tenha, esse formulário seja disponibilizado, para que cada pessoa, lógico que não vai ser obrigatório, cada instituição que fez a visita ela vá fazer depois a avaliação de como foi aquela visita” (DIRETORA, informação verbal, 2021).

Desse modo, as instituições que integram o Circuito de Visita Cultura da SECMA poderão avaliar com maior profundidade as ações que têm desenvolvido em suas casas de cultura. Com isso, a Benedito Leite avança nesse sentido, visto ser necessário “[...] analisar a relação do que se avalia com o todo externo, com a sociedade [...]. Impossível avaliar sem considerar o todo social” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013:182). Reforça-se que as estratégias de avaliação são imprescindíveis para que a Benedito Leite aprimore suas ações e consecução de objetivos.

Todas as informações coletadas na Benedito Leite são encaminhadas para a Secretaria de Estado da Cultura, todavia eles não têm uma finalidade específica, e como ressalta uma das turismólogas, trata-se apenas de procedimento burocrático. Segundo elas, a atenção maior aos dados de visitas e fluxo de usuários e dado por parte da direção.

Dentre os mecanismos que a Benedito Leite tem para levar suas ações, para além de sua sede na Praça do Pantheon, são os meios de comunicação e divulgação. No cenário cada vez mais complexo pelo avanço das tecnologias, a divulgação e as mídias são determinantes para um maior alcance popular. Sobre isso, as participantes foram questionadas acerca dos materiais utilizados para propagação dos produtos e serviços da BPBL, bem como os métodos priorizados para tal.

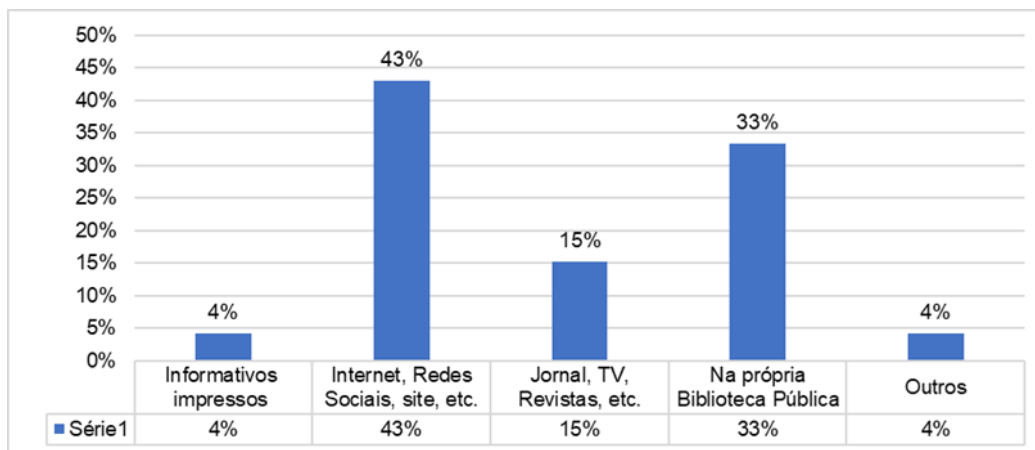
Segundo as turismólogas, a Benedito Leite não produz mais materiais impressos, como por exemplo, *folders*, anúncios, guias, entre outros. Segundo a Diretora, um dos principais recursos de divulgação é o *site* da instituição, cujo desenvolvimento e manutenção é em parceria com a Secretaria de Estado da Comunicação. Com a expansão das mídias digitais, a BPBL tem utilizado muito as redes sociais, em especial o Instagram.

A Diretora ressalta que a Benedito Leite tem priorizado a produção de *banners* e *cards* virtuais para serem disseminados em aplicações como WhatsApp, Instagram e Facebook. Tanto por não onerar tantos custos para a instituição, quanto pela consciência ambiental, justamente por não se produzirem mais materiais impressos, cujo alcance é inferior aos das mídias sociais. Para Meucci *et al.* (2005:4) a Internet possibilitou que as construções identitárias oferecessem um novo espaço social, o ciberespaço possibilita múltiplos usos da informação e, tem sido privilegiado pelas pessoas para tal.

A ida da Benedito Leite para as redes sociais foi de grande contribuição para a divulgação das ações da instituição. Ao se resgatarm, por exemplo, dados dos questionários aplicados aos visitantes e usuários da BPBL, grande parte ressaltou ser a Internet a principal fonte de

informação acerca de seus produtos e serviços, cujos resultados podem ser observados no Gráfico 1:

**Gráfico 1 – Como recebe informações da Biblioteca Benedito Leite?**



**Fonte:** Questionários (2021).

Como pode ser visualizado no Gráfico 1, grande parte – 43% - dos participantes da pesquisa, oriundos dos serviços educativos, destacou que utiliza a Internet, redes sociais, *sites*, dentre outros para obter informações da Benedito Leite. Com isso, reconhece-se o potencial das mídias sociais para o compartilhamento das ações da instituição. Desse modo, ressalta-se que a BPBL se projeta no perfil no Facebook e no Instagram, por exemplo, não apenas como um espaço de educação e cultura e sim também como um ator importante e influenciador na sociedade, por meio do símbolo educativo e cultural que ela representa.

Desse modo, afirma-se que “[...] as bibliotecas tenham que ter um site, de preferência institucional, específico na internet devam criar contas nas redes sociais, como o Facebook por exemplo” (SANTOS NETO *et al.*, 2017:463), na perspectiva de se estabelecerem vínculos maiores e o compartilhamento de ações e conteúdos distintos. Isto se deve ao fato de que grande parte dos usuários não têm hábito de visitarem os sites institucionais, demandando informações ágeis na grande rede, como destaca a Diretora da Benedito Leite, ao dizer que:

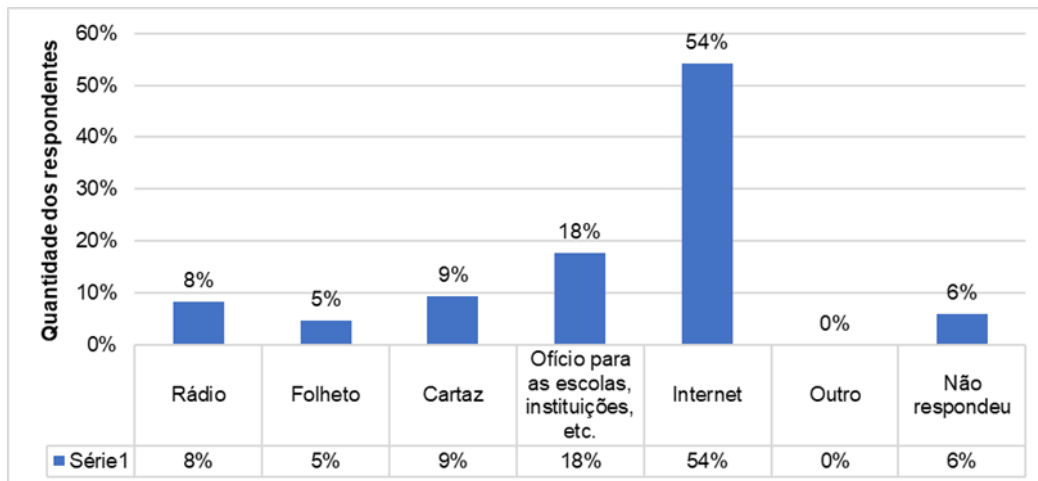
“[...] as redes sociais hoje têm contribuído, Instagram [...] como o apelo foi muito grande, as próprias comunidades pedindo foi liberado e foi muito melhor para a gente. A gente conseguiu um público adolescente [...]” (DIRETORA, informação verbal, 2021).

Todavia, não foi uma tarefa fácil criar um perfil para a Benedito Leite no Instagram. Segundo a Diretora foram realizadas consecutivas solicitações e justificativas, tendo em vista a necessidade de acompanhamento por parte da Secretaria de Comunicação Social e Assuntos Políticos (SECAP). A ausência de uma assessoria de comunicação própria, gerou para a instituição, além de uma demanda a mais para administrar, o desafio de manter a padronização recomendada pela SECAP, visto se tratar de um canal de comunicação institucional. Para conseguir manter um fluxo de postagens e divulgações, a BPBL tem o suporte dos profissionais de Tecnologia da Informação, incumbidos de elaborar os *cards* e

demais materiais publicitários, conforme o padrão do Governo do Maranhão, evitando a dependência da assessoria de comunicação da SECAP.

Nessa assertiva, destaca-se que a crescente presença da instituição nas redes vai ao encontro das demandas dos usuários e visitantes, quando indagados no questionário acerca de qual seria o melhor canal de divulgação dos produtos e serviços da Benedito Leite, cujos resultados podem ser observados no Gráfico 2:

**Gráfico 2 – Qual seria o melhor canal para divulgação dos produtos e serviços da BPBL?**



Fonte: Questionários (2021).

É necessário o investimento em redes sociais, por se tratar de um dos principais canais de comunicação com os usuários e visitantes, e conforme explicitam Novelli, Hoffman e Gracioso (2011), elas têm contribuído de forma significativa para a aproximação e apropriação dos usuários sobre o que as bibliotecas têm desenvolvido. Nessa assertiva, o próprio perfil da Benedito Leite, desde sua criação em janeiro de 2019, tem publicado uma série de ações, desde os números mensais, até os projetos a serem desenvolvidos, convites para atividades, dentre outras ações. As ações da BPBL foram alvo do fechamento das entrevistas realizadas com as turismólogas e a diretora, visto se tratar de oportunidades e potenciais abordagens do patrimônio cultural, e, por conseguinte contribuir com a preservação da memória maranhense.

As entrevistadas foram questionadas acerca da adaptação, alteração ou reformulação das atividades e serviços que já desenvolvem, bem como os projetos futuros que a Benedito Leite tem interesse em desenvolver, se estes contemplam ou têm relação com o patrimônio cultural, a identidade e a memória do Maranhão.

As turismólogas foram enfáticas ao ressaltarem a necessidade de reformulação dos serviços educativos, em especial a visita realizada no Circuito de Visita Cultural. Segundo elas, a visita é muito mecânica e pautada em uma sequência inalterável de setores, se tonando uma visita enfadonha e cansativa para os próprios visitantes. Como alternativa, a Turismóloga 2 destaca que os visitantes deveriam ter mais autonomia, ou seja,

“[...] se a escola pudesse chegar e escolher, acho que a gente até falou isso ainda há pouco, se eles pudessem escolher para onde eles iriam, e a gente

“pudesse também implantar outras atividades [...]” (TURISMÓLOGA 2, informação verbal, 2021).

A Diretora, por sua vez, reforça a necessidade de parcerias da Benedito Leite com outras instituições e profissionais. Para ela, as ações que a instituição desenvolve têm dado bons resultados, embora sejam realizadas algumas reformulações e adaptações, as parcerias são fundamentais para o fortalecimento dos serviços e produtos já ofertados. Dentre as estratégias pensadas para esse novo momento que a BPBL vive, está o trabalho de sensibilização das comunidades e cidades onde os Faróis do Saber estão sendo inaugurados.

Ao todo a Benedito Leite coordena, por intermédio do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado do Maranhão (SEBP-MA), 94 faróis, que ficaram fechados por anos. Recebidos totalmente abandonados e depredados, foram reformados, tiveram seus acervos atualizados e reestruturados. A diretora ressalta o desafio de conscientizar a população quanto à preservação desses espaços. Embora a BPBL tenha uma visibilidade maior na capital, essa visibilidade precisa alcançar o interior,

“[...] para que as pessoas comecem a entender que aquele equipamento de cultura importante, é da comunidade e que deve ser preservado” (DIRETORA, informação verbal, 2021).

Além das ações de sensibilização para o patrimônio presente nos Faróis do Saber, as turismólogas destacaram um dos projetos que desejam implementar na Benedito Leite. A ideia seria adaptar o programa ‘Turismo Educativo’ desenvolvido pela Secretaria Municipal de Turismo, onde importantes personagens históricos iam para as escolas trabalhar o patrimônio cultural, mediante a metodologia de educação patrimonial. Trazer esse projeto com uma nova roupagem para a BPBL seria de grande contribuição, visto seu tempo de existência e sua representatividade no Estado do Maranhão.

A proposta de um roteiro com personagens históricos, similar ao Passeio Serenata Histórica<sup>1</sup>, em que atores interpretam personagens históricos que viveram em São Luís, cujas paradas em pontos turísticos do Centro Histórico proporcionam aos participantes uma verdadeira viagem no tempo, possibilitando a rememoração de importantes acontecimentos locais, que por sua vez realizado na Benedito Leite pode contribuir para a apropriação do patrimônio cultural, para o fortalecimento dos vínculos dos indivíduos com a instituição, bem como a preservação da memória, a partir de ações mnêmicas em seu interior e fora dela.

Também é de interesse das turismólogas a composição de um espaço voltado para o Turismo, ao lado do SRI, na entrada da BPBL. Segundo elas, seria uma fonte de informação

---

<sup>1</sup> Projeto realizado pela Prefeitura de São Luís, onde a população terá a oportunidade de conhecer, de forma diferenciada, a história, lendas e belezas da capital maranhense. Toda a população pode acompanhar o passeio, que tem como ponto de partida a Praça Benedito Leite. A atividade faz parte do Programa Férias Culturais, uma iniciativa coordenada pela Secretaria Municipal de Turismo (SETUR). O cortejo é realizado pelo Centro Histórico da capital, com pequenas paradas em frente aos principais pontos históricos. Outro detalhe é a proximidade do público com os artistas, que encenam histórias reais de antigos moradores da capital maranhense, que marcaram época; entre eles estão Ana Jansen, Baronesa de Grajaú, Daniel de La Touche, Catarina.

para os turistas, que se reaproximaram da praça com a reforma do Complexo Deodoro. Observa-se, assim, a relação entre o espaço do centro da capital, o qual fora requalificado, tornando-se um ambiente de expressivo atrativo turístico. Outrossim, cabe pontuar que a instituição, ainda que possua forte apelo turístico, também se constitui território de fomento a práticas leitoras e de mediação cultural, ao passo em que recebe diferentes manifestações da cultura local (COUTINHO *et al.*, 2016).

Nesse sentido, a BPBL desvela seu potencial para o turismo literário maranhense, justamente por iniciativas com essa motivação, como por exemplo, a criação de uma coleção só com obras de Gonçalves Dias, contendo desde manuscritos raros até grandes títulos escritos pelo autor de origem maranhense (SALVADOR *et al.*, 2011). As turismólogas destacaram o interesse em desenvolver discussões voltadas para as manifestações populares locais, como por exemplo o Tambor de Crioula, o patrimônio imaterial, bem como rodas de conversa voltadas para tais temáticas, conforme pode ser observado na Fig. 3:

**Fig. 3 – Registros da atividade ‘Terça do Cordel’**



**Fonte:** Biblioteca Pública Benedito Leite (2022).

A proposta de trazer para a Benedito Leite ações voltadas para o patrimônio imaterial, na figura das manifestações populares, inclusive tituladas pela UNESCO como Tambor de Crioula e Complexo Cultural do Bumba meu boi do Maranhão<sup>2</sup>, ressalta o papel da instituição no reconhecimento e valorização desses bens. Enquanto espaço de relações intersubjetivas, a BPBL deve mediar de forma igualitária não somente os bens bibliográficos e documentais que estão sob sua guarda, mas as distintas manifestações e expressões da cultura maranhense, a qual traz as múltiplas matizes dos saberes e fazeres locais, os quais estão em constante processo de imbricação e mutação, dinâmica explicada por Pierre Nora, o qual acentua que os lugares de memória são “Lugares mistos, híbridos e mutantes, intimamente entrelaçados de vida e de morte, de tempo e de eternidade; numa espiritual do coletivo e do individual, do prosaico e do sagrado, do imóvel e do móvel [...]” (NORA, 1993:22).

<sup>2</sup> Para maiores informações acerca dos bens reconhecidos por sua imaterialidade, consultar *Lista do Patrimônio Imaterial do IPHAN*, disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/ma/pagina/detalhes/547> [consult. 10 nov. 2022].

Essa separação que não existe na ótica da Diretora da Benedito Leite, segundo ela não tem como fazer essa quebra, pautada inclusive na missão da instituição, que é o de formar leitores e preservar a memória cultural e bibliográfica do Maranhão. Para ela, é algo nato da rotina da BPBL, desde o processo de formação de coleção, até os planejamentos que são realizados, não há nenhum tipo de segregação, o patrimônio cultural, a memória e identidade são domínios intrínsecos no fazer da BPBL. A biblioteca, mediante suas ações, potencializa e consegue conectar a população ludovicense e maranhense com o patrimônio cultural, pois, como destacam Florêncio *et al.* (2014), se trata de um equipamento público onde as práticas de aprendizagem e educação para o patrimônio encontra terreno, assim como centros comunitários, teatros, museus, dentre outros espaços. Parte-se, então, para o fim de todas as ações, projetos, produtos e serviços pensados e executados pela gestão e pelos profissionais atuantes na Benedito Leite – os usuários.

### 5. Considerações finais

Após a discussão dos resultados e intento de alcançar o objetivo geral deste estudo, afirma-se que o SRI, ao prestar SE, proporciona à comunidade não apenas o contato com os documentos que compõem os acervos das bibliotecas, mas criam atividades que favorecem o crescimento comunitário e, por sua vez, impulsionam outros serviços ofertados pelas entidades. Por exemplo, a Biblioteca Pública Benedito Leite, ao dinamizar uma exposição de obras maranhense, direciona os novos autores locais ao setor de Direitos Autorais, onde estes podem registrar suas produções.

As bibliotecas públicas deixam, então, de serem repositórios documentais passivos e solidificam sua posição na comunidade, pois tornam-se espaços de interação crítica e obtenção de conhecimentos. Além de lugares de encontros, afetos e intersubjetividades, compõem-se em ambientes criadores e potencializadores de capital social. Os acervos bibliográficos são tanto portadores de informações, como locais de conhecimento acerca do passado e do presente de um determinado povo, atuando justamente na apropriação de patrimônios transmitidos e fundamentais para o futuro que se pretende construir.

Portanto, cabe às bibliotecas públicas, mediante os SE no âmbito do SRI, promover a tomada de consciência quanto à importância do patrimônio cultural, o que consequente irá favorecer tanto a salvaguarda, quanto a divulgação e a apropriação dos acervos, coleções, em outras palavras, o patrimônio bibliográfico. É essencial pensar os SE como instrumentos de perpetuação das memórias de um povo, propagada pela transmissão do conhecimento coletivo de outrora e vindouro. Porquanto, a mediação do bibliotecário é fundamental, pois pensar o SE como um dos serviços desenvolvidos no setor de referência, pressupõe reconhecer os parâmetros específicos que permeiam o processo de recuperação da informação, linguagem documentária, bem como as metodologias adequadas para realização de atividades junto aos usuários.

### *Referências bibliográficas*

**ACCART, Jean-Philippe**

2012 *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília, DF: Briquet de Lemos-Livros, 2012.

**ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de**

2013 *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel, 2013.

**BARDIN, Laurence**

2016 *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2016.

**BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE**

2023 *Terça do Cordel*. [Em linha]. São Luís: SECMA, 2023. [Consult. 20 abr. 2023]. Disponível em: [http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=foto\\_estendida&id=191](http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=foto_estendida&id=191).

**BOPP, Richard E. [et al.] ed.**

2011 *Reference and Information Services: an introduction*. 4<sup>th</sup> ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2011.

**COCHRAN, William G.**

1965 *Técnicas de amostragem*. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1965.

**COUTINHO, Fernanda Naves [et al.]**

2016 Turismo literário: uma análise sobre autenticidade, imagem e imaginário. *Albuquerque: revista de História*. 8:16 (2016), 31-50.

**FLORENCIO, Sônia Regina Rampim [et al.]**

2014 *Educação patrimonial: histórico, conceitos e processos*. Brasília, DF: IPHAN, 2014.

**GROGAN, Dennis**

2001 *A Prática do serviço de referência*. Brasília, DF: Briquet de Lemos-Livros, 2001.

**INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS; UNESCO**

1994 *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas*. [Em linha]. Haia: IFLA, 1994. [Consult. 20 jan. 2023]. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>.

**MACEDO, Neusa Dias de**

1990 Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. 23:1-4 (1990) 9-37.

**MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho**

2007 Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*. 28 (2007) 1-31.

**MARANHÃO. Secretaria de Estado da Cultura**

2021 *Casas de Cultura*. [Em linha]. São Luís: SECMA, 2021. [Consult. 22 abr. 2023]. Disponível em: <https://cultura.ma.gov.br/casas-cultura>.

**MEUCCI, Artur [et al.]**

2005 A Criação de identidades virtuais através das linguagens digitais. In CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28<sup>o</sup>, São Paulo, 2005 - *Anais...* São Paulo: Intercom, 2005.

**MOTA, Ana Sofia de Sousa Machado**

2016 *O Serviço de Referência nas bibliotecas públicas em Portugal*. Évora, 2016.  
Tese de Doutorado - Universidade de Évora.

**NORA, Pierre**

1993 Entre memória e história: a problemática dos lugares. *Revista Projeto História*. 10 (1993).

**NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza**

2011 Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. *Informação & Informação*. 16:3 (jan./jun. 2011) 142-166.

**PINTO, Alejandra Aguilar**

2016 Os Serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Org. Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira. Brasília, DF: Ipea, 2016, p. 241-279.

**PRODANOV, Cleber Cristiano [et al.]**

2013 *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico*. 2<sup>a</sup>. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

**ROSTIROLLA, Gelei**

2006 *Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência*. Florianópolis, 2006.  
Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de Santa Catarina.

**SALVADOR, Denise [et al.]**

2011 Turismo Cultural e Origens de um Povo: uma rota turística literária para a cidade de Fortaleza, baseada na obra "Iracema", de José de Alencar. In *Congresso "A Europa das nacionalidades : mitos de origem : discursos modernos e pós-modernos = Europe of nations : myths of origin : modern and postmodern discourses*. Coord. Maria Manuela Baptista, Larissa Latif, Rui Grácio. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2011, p. 188-189.

**SANTOS NETO, João Arlindo dos [et al.]**

2017 Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no Facebook. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. 15:2 (2017) 442-468.

**SIVIERO, Fernando Pascuotte**

2014 Patrimônio cultural e educação: perspectivas cidadãs para outra esfera pública. In INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. Superintendência do Iphan na Paraíba. Casa do Patrimônio da Paraíba - *Educação patrimonial: diálogos entre escola, museu e cidade*. João Pessoa: IPHAN, 2014, p. 32-41.

**SOUSA, Dora Susana Simões de**

2015 *O Serviço educativo em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação: um estudo de casos implementados na Região de Aveiro*. Porto, 2015.  
Dissertação de Mestrado - Universidade Portucalense.

**TRIGUEIRO, Rodrigo de Menezes [et al.]**

2014 *Metodologia científica*. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional, 2014.

**Maurício José Moraes Costa | mauriciojosemoraes@gmail.com**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil

**Bruno Fortes Luce | brunofluce@gmail.com**

Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil

**Maria Cleide Rodrigues Bernardino | cleide.rodrigues@ufca.edu.br**

Universidade Federal do Cariri (UFCA), Brasil