
Apontamentos sobre o comportamento e competência em informação de pessoas em situação de rua

Daniela Spudeit

Universidade do Estado de Santa Catarina, Departamento de Biblioteconomia e Gestão da Informação,
Florianópolis, SC, Brasil
danielaspudeit@gmail.com

Elizete Vieira Vitorino

Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Ciência da Informação, Florianópolis, SC, Brasil
elizetevitorino@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n3.24454>

Recebido/Recibido/Received: 2019-05-02

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2020-06-23

Resumo: Aponta reflexões sobre o comportamento informacional e a relação com o desenvolvimento da competência em informação para pessoas em situação de rua, no contexto da vulnerabilidade social. Buscou-se investigar trabalhos científicos e ações realizadas por pesquisadores e profissionais em bibliotecas para atender as necessidades de informação de pessoas que estão em situação de rua. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográfico em bases nacionais e internacionais no período compreendido de 1980 a 2018. Foram encontrados apenas cinco trabalhos, porém voltados para a área de Saúde Pública que não abarcam questões informacionais em si ou então focalizam no trabalho de bibliotecas comunitárias ou práticas de leitura, mas sem voltar-se especificamente à população em situação de rua. Conclui-se que existe uma lacuna de estudos sobre as populações em situação de rua no contexto informacional, principalmente no que tange às ações voltadas ao comportamento e competência em informação. São questões que devem ser aprofundadas no âmbito da Ciência da Informação pois envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a efetiva inclusão social das pessoas em situação de rua, garantindo o exercício da cidadania.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Competência em Informação. Pessoas em situação de rua. Vulnerabilidade social.

Notes on behavior and information competence of street people

Abstract: It presents reflections on the informational behavior and the relationship with the development of information literacy for people in the street situation, in the context of social vulnerability. Investigations and actions carried out by researchers and professionals in libraries have been investigated to meet the information needs of people who are in a street situation. For this, a bibliographic survey was carried out on national and international bases from 1980 to 2018. Only five papers were found but focused on public health that do not cover informational issues per se or focus on the work of community libraries or reading practices, but without turning specifically to the street population. It is concluded that there is a lack of studies on the populations in the street situation in the informational context, mainly in relation to behavioural actions and information competence. They are issues that must be deepened in the scope of Information Science because they involve the access and use of information for the construction of knowledge, identity and autonomy in order to allow the effective social inclusion of street people, guaranteeing the exercise of citizenship.

Keywords: Informational behavior. Information Literacy. People in the street situation. Social vulnerability.

Apuntes sobre el comportamiento y competencia en información de personas en situación de calle

Resumen: Presenta reflexiones sobre el comportamiento informativo y la relación con el desarrollo de la competencia en información para personas en situación de calle, en el contexto de la vulnerabilidad social. Se buscó investigar trabajos científicos y acciones realizadas por investigadores y profesionales en bibliotecas para atender las necesidades de información de personas que están en situación de calle. Para ello, se realizó un levantamiento bibliográfico en bases nacionales e internacionales en el período comprendido entre 1980 y 2018. Se encontraron sólo cinco trabajos, pero dirigidos al área de Salud Pública que no abarcan cuestiones informacionales en sí o se centran en el trabajo de bibliotecas comunitarias o prácticas de lectura, pero sin volver específicamente a la población en situación de calle. Se concluye que existe una carencia de estudios sobre las poblaciones en situación de calle en el contexto informacional, principalmente en lo que se refiere a las acciones dirigidas al comportamiento y competencia en información. Se trata de cuestiones que deben ser profundizadas en el ámbito de la Ciencia de la Información pues involucra el acceso y uso de la información para la construcción del conocimiento, identidad y autonomía a fin de permitir la efectiva inclusión social de las personas en situación de calle, garantizando el ejercicio de la ciudadanía.

Palabras clave: Comportamiento informativo. Competencia en Información. Personas en situación de calle. Vulnerabilidad social.

1 Introdução

A população em situação de rua é uma preocupação mundial expressa em diferentes iniciativas por organismos internacionais como as Organizações das Nações Unidas (ONU) e Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). Documentos internacionais como a Agenda 2030 e a Declaração Universal de Direitos Humanos descortinam objetivos que visam acolher esse grupo populacional tão heterogêneo e fragilizado que utiliza áreas degradadas como moradia e sustento. Segundo o relatório do Conselho dos Direitos Humanos da ONU:

A situação de rua é uma crise global de direitos humanos que requer uma resposta global e urgente. Ao mesmo tempo, a situação de rua é uma experiência individual de alguns dos membros mais vulneráveis da sociedade, caracterizada pelo abandono, desespero, baixa autoestima e negação da dignidade, consequências graves para a saúde e para a vida. O termo 'situação de rua' não só descreve a carência de moradia, como também identifica um grupo social. O estreito vínculo entre a negação de direitos e uma identidade social distingue a falta de moradia da privação de outros direitos socioeconômicos (BRASIL, 2019).

Outra iniciativa importante em nível mundial é o Observatório de Recomendações Internacionais sobre Direitos Humanos que reúne recomendações dirigidas ao Brasil por diversas instâncias da ONU e da Organização dos Estados Americanos (OEA). Apresenta várias

recomendações e realiza monitoramento desse grupo para efetivar programas em conjunto com organismos mundiais.

No Brasil, apesar de constar na Constituição Federal o amplo acesso à moradia, trabalho, saúde e alimentação a todos os brasileiros e brasileiras, iniciativas voltadas à população de rua eram mínimas e sempre foi um grupo historicamente negligenciado pelo poder público. Somente em 2008 foi criada a Política Nacional para a Inclusão Social da População em Situação de Rua¹ cujo documento orienta a construção e execução de políticas públicas voltadas a este segmento da sociedade, historicamente às margens das prioridades dos poderes públicos. Foi resultado de um grande esforço para reintegrar essas pessoas as suas redes familiares e comunitárias, a fim de possibilitar o amplo acesso aos direitos garantidos na constituição.

Nessa conjectura, em 2013, durante a realização do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação em Florianópolis, houve o II Seminário “Competência em informação: cenários e tendências” no qual foi elaborado o “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias”, por iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB).

A elaboração do documento partiu do propósito de que a competência em informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil, pois prioriza a mobilização da sociedade civil organizada e órgãos governamentais para a integração da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania. O referido documento cita que é preciso rever as políticas voltadas às populações vulneráveis/minorias que se encontram em situação de discriminação, intolerância e/ou fragilidade (FEBAB, 2013). Ou seja, são pessoas que estão em situação de desigualdade e/ou desvantagem na sociedade, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a inclusão social.

Dessa forma, o Manifesto elenca uma série de responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos representativos de classe, aos representantes das instituições privadas, públicas e governamentais, recomendando que estes capacitem, instrumentalizem, debatam, proponham, fomentem e executem ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis.

¹ Disponível em <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/763/9/8-%20Popula%C3%A7%C3%A3o%20em%20Situa%C3%A7%C3%A3o%20de%20Rua-Carlos%20Ricardo%20-%202.pdf>. Acesso em 6 janeiro de 2020.

Quanto às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias, e, no caso deste trabalho, nos propomos a focar as pessoas em situação de rua, no sentido de que muitas destas são, na maior parte das vezes, invisíveis aos olhos da sociedade e poder público. Estas pessoas estão enquadradas como grupos vulneráveis porque além de enfrentar dificuldades básicas de moradia, higiene e alimentação também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral. Dito isto, este artigo busca apontar reflexões sobre o comportamento informacional e a relação com o desenvolvimento da competência em informação, bem como ações possíveis de serem executadas por bibliotecários para atender as necessidades de informação de pessoas que estão em situação de rua. Nossos apontamentos emergem a partir de um levantamento bibliográfico realizado para os fins deste trabalho e de uma pesquisa doutoral em andamento.

Os tópicos seguintes conduzem à temática e ao alcance do objetivo, de modo a esclarecer o sentido da expressão “população em situação de rua”, o comportamento informacional e a competência em informação, os aspectos metodológicos da pesquisa e os principais “achados”.

2 População em situação de rua

Em dezembro de 2009, foi publicada no *Diário Oficial da União*, a Política Nacional para População em Situação de Rua, que pretende “assegurar aos moradores de rua o acesso às políticas públicas de saúde, de educação, de previdência social, de assistência social, de trabalho, de renda, de moradia, de cultura, de esporte e de lazer” (BRASIL, 2009). Porém, questiona-se: Será que estes grupos de pessoas conseguem acessar benefícios sociais? Será que dominam determinados recursos e sistemas de informação para acessarem as informações necessárias para solicitar os benefícios?

No que tange a este grupo de pessoas em situação de rua que está enquadrado em “grupos vulneráveis”, Mattos e Ferreira (2004, p. 47) explicam que “é comum negligenciarmos involuntariamente o contato com elas. Habitados com suas presenças, parece que estamos dessensibilizados em relação à sua condição (sub) humana”. Segundo Di Flora (1987), estas pessoas são estigmatizadas, pois escancara as contradições básicas do modo capitalista de produção: a falácia de que todos possuem iguais oportunidades e a evidência de que, embora a produção seja social, a apropriação dos ganhos é sempre individual. Ou seja, as pessoas em

situação de rua são testemunhas vivas de que a exploração e a desigualdade estão no cerne deste modo de produção.

Concordando com Di Flora (1987) de que há uma pseudo “oportunidade igual para todos” percebe-se que há necessidade dos bibliotecários conhecerem o perfil, as características, as necessidades e as dificuldades destas pessoas que estão em situação de rua no que tange ao seu comportamento informacional para desenvolver serviços nas bibliotecas que oportunizem o direito constitucional e uma futura melhoria na qualidade de vida.

Por que focar em um grupo de pessoas em situação de rua? A partir do momento em que se conhece o comportamento informacional destas pessoas, acredita-se que seja possível oportunizar formas para que elas usufruam de benefícios sociais e demais direitos sociais garantidos pela Constituição Federal, como o auxílio doença, maternidade, desemprego, entre outros, conforme está pautado na Cartilha Direitos das Pessoas em Situação de Rua (BRASIL, 2012).

Dada a devida relevância social que essa ação tem e que pode ser desenvolvida pelos bibliotecários, principalmente aqueles que atuam em bibliotecas públicas, essa iniciativa coaduna com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas que apresenta 17 objetivos para desenvolvimento sustentável para países, principalmente no que tange ao objetivo 10, que visa “Reduzir as desigualdades dentro dos países e fora deles”. Neste objetivo, há duas metas, as quais destacamos: a) até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra; b) garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015).

A partir dessa prerrogativa, muitas ações podem e devem ser realizadas pelas bibliotecas para promover a inclusão social, a democratização do conhecimento e o exercício da cidadania, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 – Atividade com pessoas em situação de rua



Fonte: Jornal Extra (2016)

Na figura 1 é possível ver um exemplo de uma das atividades realizadas na Biblioteca Parque Estadual do Rio de Janeiro com grupos de pessoas em situação de rua. Esta iniciativa contempla o que prega a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) que busca democratizar o acesso à informação para as populações vulneráveis (as mais necessitadas). No Art. 8 destaca-se: “a vulnerabilidade humana deve ser levada em consideração na aplicação e no avanço do conhecimento científico, das práticas médicas e de tecnologias associadas. Indivíduos e grupos de vulnerabilidade específica devem ser protegidos e a integridade individual de cada um deve ser respeitada” (UNESCO, 2005).

Nesta perspectiva, a vulnerabilidade está relacionada à ausência, à carência de algo necessário ao ser. Pode ser uma fragilidade ou situações em que determinada pessoa (ou grupos de pessoas) encontra-se em condições menos favorecidas ou desprotegidas, por isso pode estar relacionada à questão social, ambiental, de saúde, financeira, enfim são diversas as possibilidades.

Conforme esclarecem Almeida *et al.* (2010, p. 105), o termo vulnerabilidade representa a “fragilidade, desproteção, desfavor e, até mesmo, desamparo ou abandono” aos quais o sujeito está suscetível. Assim, em consonância com os autores, pode-se inferir que a vulnerabilidade é capaz de abarcar variadas formas de exclusão, impedindo ou dificultando que certos grupos de pessoas tenham o acesso aos mesmos recursos e benefícios que os demais membros de determinada sociedade.

A abordagem sobre a temática da vulnerabilidade é constante em diversas áreas do conhecimento, especialmente nas áreas: da saúde, das humanas e sociais aplicadas, conforme se

pode constatar ao fazer buscas com termos: “vulnerabilidade”; “grupos vulneráveis”; “populações vulneráveis” na base de dados da Scielo (PAIANO *et al.*, 2017).

É necessário refletir sobre as circunstâncias que levam uma pessoa a estar em uma condição vulnerável. Existem várias formas de vulnerabilidade social e diferentes populações vulneráveis. Barra *et al.* (2010) identificaram um amplo cenário das populações caracterizadas como vulneráveis, a saber:

[...] pacientes portadores de doenças crônicas (diabetes e cardiopatias); pessoas vulneráveis a desastres naturais/ambientais (furacões e tsunamis); pacientes, em geral, com ou sem convênio assistencial médico, suscetíveis à morte por arma de fogo; neonatos, bebês e crianças; adolescentes; portadores de doenças mentais graves; portadores de hanseníase; mulheres carentes social e economicamente, mães jovens com filhos menores de um ano, alcoólatras e primíparas e idosos, em geral, idosos com demência, vítimas de abusos, suscetíveis a úlceras e os cuidadores de idosos e, por fim; os enfermeiros (grupo vulnerável à violência) e os acadêmicos de enfermagem. (BARRA *et al.*, 2010, p. 833).

Pode-se observar que é um desafio conhecer o comportamento informacional ou mesmo criar um programa de desenvolvimento de competência em informação direcionado às populações vulneráveis, pois o cenário demonstra que são variados grupos, com limitações, exclusões, características, dificuldades e necessidades muito diferentes e particulares entre si. Dessa forma, é importante compreender o que é comportamento informacional e o que é a competência em informação visto que são conceitos próximos, porém de diferentes significados e aplicações.

3 Comportamento informacional

Até meados de 1950 não havia uma preocupação em analisar o comportamento, uso ou formas de acesso à informação pelas pessoas porque o foco estava na produção, organização e conseqüentemente na disponibilização das informações. Foi nesse período pós-guerra, com o aumento da quantidade de registros informacionais em documentos produzidos que percebeu-se que os problemas informacionais sempre estiveram mais ou menos presentes há longo tempo, mas sua importância real ou percebida foi alterada e essa mudança foi responsável pela criação de uma área para estudar fenômenos informacionais denominada de Ciência da Informação (CI), de acordo com Saracevic (1996).

Para Silva e Freire (2012), a Ciência da Informação se configura como um dos pressupostos que surgem com a perspectiva de diminuir os rumos de incerteza e insegurança da

sociedade pós-moderna especialmente no que tange as questões informacionais. Os autores explicam que a criação de uma área para tratar de problemas informacionais e organizar o conhecimento significa atentar para um campo que estabeleça uma flutuação entre as mais diversas áreas, ou seja, que possua intersecção no contexto da organização do conhecimento e disseminação da informação, seja no contexto científico ou no contexto do cotidiano da sociedade global.

Cada país ou continente apresenta realidades específicas quanto à construção do campo científico da Ciência da Informação, mas o despertar da área foi basicamente o mesmo em nível global conforme Silva e Freire (2012). A evolução da CI nos vários países ou regiões acompanhou diferentes acontecimentos ou prioridades distintas, mas a justificativa e os conceitos básicos são os mesmos globalmente.

Borko (1968) foi um dos primeiros pesquisadores a conceituar a Ciência da Informação como uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. A CI está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Nota-se que, para Borko (1968), a Ciência da Informação investiga as propriedades e o comportamento da informação, o uso e a transmissão da informação e o processamento da informação, visando uma armazenagem e uma recuperação ideal. Entre as várias frentes de pesquisas sobre CI, Borko apresenta as necessidades de informação e usos e os estudos de comportamento de usuários; estudos de citação; padrões de comunicação; estudos de uso literários, entre outros.

Seguindo a evolução da CI, é possível identificar os primeiros estudos voltados para os níveis psicológicos das necessidades de informação a partir da década de 1960, os quais acentuaram-se na década de 1980 com Brenda Dervin conforme explicam Baptista e Cunha (2007). Foi um marco, porque se preocupou em entender o que leva o usuário a buscar a informação, ou seja, além do manuseio, o que envolve o processo de busca e da consulta.

Na década de 1980, pesquisadores da área de Ciência da Informação, como, por exemplo, Brenda Dervin e Nicholas Belkin desenvolveram estudos acerca do uso da informação sob a perspectiva dos usuários, respectivamente, a teoria do *Sense Making* e os Estados Anômalos do Conhecimento (WILDEMUTH; CASE, 2010). Esta década foi decisiva para as pesquisas voltadas ao comportamento informacional.

De acordo com Wildemuth e Case (2010, p. 27) “enquanto os estudos de uso focavam em um determinado sistema ou serviço, a nova geração de estudos focava no pesquisador/usuário de informação como figura central, mudando o foco” desta.

Portanto, a área de comportamento informacional é oriunda dos estudos de usuários, ou seja, compreende pesquisas voltadas para a identificação dos motivos que causam a necessidade de informação bem como os caminhos percorridos pelas pessoas para chegarem até a informação (WILSON, 2000).

Já na década de 1990, surgiram novos estudos com uma abordagem mais qualitativa voltados para as necessidades e uso da informação, pois a partir das ideias de Belkin, percebeu-se que as pessoas diferentes se comportam de maneira bem diferente quando realizavam tarefas diferentes (WILDEMUTH; CASE, 2010). Mas somente a partir dos anos 2000, o uso da informação passou a ser vista dentro de um processo de construção do conhecimento para além da consulta, emergindo, assim, estudos voltados para entender o comportamento informacional.

Casarin e Oliveira (2012) esclarecem que diariamente buscamos informações para as várias atividades que desenvolvemos e a maneira como lidamos com a informação, incluindo o modo como a buscamos (ou a evitamos) e a utilizamos, é denominada comportamento informacional.

Para Todd (2003), comportamento informacional é o estudo das interações entre os indivíduos, as várias formas de dados, informação e conhecimento que estão sob o rótulo da informação, assim como os diversos contextos no quais eles interagem.

Na mesma linha, Koh (2015) conceitua que o comportamento informacional é a descrição da interação das pessoas com a informações. Ou seja, envolve a observação de como as pessoas acessam e usam a informação em seus diferentes suportes e recursos disponíveis, entretanto, não há uma intervenção para capacitar as pessoas no uso mais efetivo das informações para sua construção do conhecimento, o que difere do que vem a ser a competência em informação que foi usada pela primeira vez pelo bibliotecário Paul Zurkowski, em 1974 conforme será tratado a seguir.

4 Competência em informação

A década de 1970 foi marcada por um grande crescimento econômico mundial, principalmente no Japão, União Soviética e Alemanha, ao mesmo tempo que também teve a crise do petróleo que atingiu diretamente os Estados Unidos, cuja economia entrou em recessão. Foi nesse período da guerra fria e intensos conflitos entre grandes potências mundiais que Paul

Zurkowsky, então presidente da Information Industries Association, mencionou o termo information literacy pela primeira vez em um relatório submetido à National Commission on Libraries and Information Science, conforme explica Campello (2003). No documento, Zurkowsky sugeria que:

O governo norte-americano se preocupasse em garantir que a população do país desenvolvesse competência em informação que lhe permitisse utilizar a variedade de produtos informacionais disponíveis no mercado. Munidas dessas competências, as pessoas poderiam aplicá-las na solução de problemas no seu trabalho e a indústria da informação teria mercado garantido, a longo prazo, para seus produtos (CAMPELLO, 2003, p. 30).

Para Zurkowsky (1974, p. 6) a competência em informação se relacionava a “treinar pessoas na aplicação de recursos de informação para seu trabalho aprendendo técnicas e habilidades para utilizar uma ampla variedade de instrumentos de informação como também fontes primárias na configuração de soluções de informação para seus problemas” (tradução nossa)².

A partir da década de 1980, estudos e pesquisas sobre competência em informação foram aprofundados em nível mundial quando a *American Library Association* (ALA) apresentou a definição:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa)³.

² Citação original: People trained in the application of information resources to their work can be called information literates. They have learned techniques and skills for utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information solutions to their problems.

³ Citação original: To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. Producing such a citizenry will require that schools and colleges appreciate and integrate the concept of information literacy into their learning programs and that they play a leadership role in equipping individuals and institutions to take advantage of the opportunities inherent within the information society. Ultimately, information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know how knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand.

Dessa forma, a competência em informação busca capacitar, ou desenvolver nas pessoas as habilidades necessárias para o uso adequado das informações, ou seja, realmente há uma interferência na forma de acessar e usar a informação pelas pessoas, o que difere dos estudos que envolvem o comportamento informacional.

Estas habilidades envolvem desde a identificação da própria necessidade de informação até a internalização e geração de novos conhecimentos, passando pela capacidade de recuperar a informação, fazer uma leitura consciente, reflexiva e crítica. A competência envolve mais do que habilidades e conhecimentos, também abarca atitudes e aspectos comportamentais, por isso a competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA), onde o conhecimento se relaciona ao “que fazer/por que”, habilidade é a capacidade “como fazer” e a atitude é a vontade “desejo de fazer”. A competência em informação de acordo com Vitorino e Piantola (2009, p. 132) é “o conjunto de conhecimentos, qualidades, capacidades e aptidões que habilitam para a discussão, a consulta, a decisão de tudo o que concerne o trabalho, a qual supõe conhecimentos fundamentados, acompanhados das qualidades e da capacidade que permitem executar as decisões”.

Por isso, a competência em informação surge a partir de um conjunto de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes para a busca, acesso e uso crítico da informação, voltada para o constante aprender a aprender, ou seja, o aprendizado ao longo da vida. De acordo com Dudziak (2003, p. 28) é um “[...]processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

Do que foi dito até aqui, cabe esclarecer algumas diferenças entre comportamento informacional e competência em informação. Embora a competência em informação inclua de certa forma os estudos de comportamento informacional, não se pode dizer que o mesmo ocorra em relação ao comportamento, como veremos a seguir.

O comportamento informacional passa a ser a descrição de como as pessoas interagem com diferentes informações por meio de várias fontes e canais em diferentes contextos. Já a competência em informação trata-se de um conjunto de comportamento, habilidades, valores, atitudes e conhecimentos em relação à informação. Além disso, a competência em informação originou-se nos serviços de referência e capacitação de usuários. Já, o comportamento informacional veio dos estudos de usuários.

Em relação ao escopo, a competência em informação abrange desde a identificação da necessidade de informação, a busca, o uso, a internalização, a análise, a síntese, a avaliação, a seleção e a criação de novas informações. Os estudos de comportamento informacional limitam-se aos processos de busca e uso das informações, inclusive a não busca (KOH, 2015; CASE, GIVEN, 2016).

Outra fronteira que existe entre estudos voltados para comportamento e competência em informação se propõe à intervenção, julgamento e indicadores de avaliação que é comum perceber nas pesquisas e práticas voltadas à competência em informação. Na área de comportamento informacional não é comum, pois envolve observação, análise e descrição dos hábitos de acesso e uso da informação e, neste caso, não há obrigação de promover uma capacitação de fontes de informação para um grupo específico.

No caso da competência em informação, também é possível identificar características relacionadas a uma visão mais sistêmica, em que o desenvolvimento de habilidades informacionais específicas pode ocorrer desde o nível básico até o avançado. Diferente do que acontece com as pesquisas relacionadas ao comportamento informacional que tem uma visão mais holística em relação ao sujeito ou seja, todas as pessoas possuem um comportamento em relação ao uso da informação, pois é uma questão natural do indivíduo de não requer uma intervenção.

Para identificar iniciativas (e também pesquisas e ações) voltadas para estudos de comportamento ou mesmo de competência em informação para pessoas em situação de rua, foi realizada uma investigação sobre a temática, por meio de um levantamento bibliográfico em bases nacionais e internacionais, no período compreendido de 1980 a 2018, cujos aspectos metodológicos são descritos a seguir.

5 Aspectos metodológicos

Cotidianamente, pessoas em situação de rua enfrentam dificuldades básicas de moradia, higiene e alimentação e também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral. Neste sentido, foi realizado um levantamento bibliográfico nas bases BRAPCI, SCIELO e E-LIS para verificar iniciativas realizadas por bibliotecas para compreender o comportamento informacional das pessoas em situação de rua, bem como ações voltadas para desenvolver a competência em informação.

A *Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação* (BRAPCI) é o produto de informação do projeto de pesquisa “Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior” da Universidade Federal do Paraná. A base SCIELO é a sigla para *Scientific Electronic Library Online*. Trata-se de uma biblioteca eletrônica que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos de diferentes áreas, tipos de publicações e idiomas. A base E-LIS é um repositório internacional de acesso aberto para trabalhos acadêmicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação (LIS) organizado de forma voluntária e compreende documentos arquivados desde 2003.

No mapeamento usou-se idioma inglês e português abrangendo o período de 1980 a 2018 de cobertura nas bases de dados. Usou-se essa temporalidade porque é o período inicial coberto pelas bases de dados. Para os descritores escolheu-se: “pessoas em situação de rua”, “moradores de rua”, “população de rua”, “comportamento informacional” e “competência em informação”, “bibliotecas” e “bibliotecários”. Em inglês, usou-se “people living on the street”, “homeless people”, “homeless population”, “information behavior”, “information literacy”, “library”, “librarian” para recuperar trabalhos nas bases supracitadas.

6 Apresentação e análise dos resultados

Em se tratando do repositório E-LIS, foram localizados apenas três trabalhos sobre as temáticas comportamento informacional ou competência em informação de pessoas em situação de rua.

O trabalho “Práticas leitoras e informacionais nas bibliotecas comunitárias em rede da Releitura - PE” analisa as práticas leitoras e informacionais existentes em quatro bibliotecas comunitárias da Releitura-PE, a partir de dois pilares: das ações que ela realiza e das condutas/vivências/sentimentos dos sujeitos envolvidos com essas bibliotecas. Alves e Salcedo (2018) fizeram uma explanação conceitual sobre bibliotecas comunitárias, buscando compreender as singularidades dessa tipologia de bibliotecas, bem como apresenta o projeto Releitura. Concluíram que as práticas leitoras e informacionais dos sujeitos são múltiplas e se revelam tanto individualmente, nas maneiras de ler e de se informar, como coletivamente. A biblioteca, por sua vez, foi considerada um espaço vivo, local de convivência, leitura, aprendizado e lazer, além de um instrumento de politização e desenvolvimento da cidadania e da autonomia dos sujeitos.

Outro trabalho recuperado, foi de Sequeiros (2010) realizado em Portugal que foca nos usos e representações de biblioteca pública. A autora explora e desenvolve possíveis relações entre usos da biblioteca pública, nas vertentes do uso de recursos documentais, do espaço e da Internet, por um lado, e, por outro, as suas representações. Como resultado final conclui que não há nenhum impacto claramente disruptivo induzido pela Internet nas representações recolhidas e analisadas, colocadas em relação com as alterações recentemente registadas nas práticas de leitura. Aponta que as modificações na frequência e nos usos da biblioteca pública, estão associadas de forma clara ao surgimento de novos tipos de leitores e leitoras que refletem as alterações na composição social urbana e nos modos de viver na cidade. Percebe-se que embora tenha sido recuperado na busca, o trabalho não discorre diretamente sobre grupos vulneráveis como pessoas em situação de rua.

O terceiro trabalho recuperado que trata do objeto desta pesquisa foi apresentado em um evento por Dudziak (2006) na Coreia do Sul e aborda a competência em informação como um processo de emancipação individual e social. Não aborda especificamente em população de rua, entretanto, aponta para a responsabilidade dos profissionais da Biblioteconomia para desenvolver a competência em informação especialmente nos países em desenvolvimento, visto que é uma competência crucial na inclusão social. Para a autora, o caminho da aprendizagem começa com a alfabetização, a aprendizagem do exercício da cidadania, a inclusão digital, a inclusão informacional, culminando com a inclusão social. Neste contexto, os bibliotecários e educadores assumem o papel de mediadores e de agentes de transformação social.

Na biblioteca eletrônica SCIELO, usando os termos em português não foram recuperados trabalhos sobre as temáticas selecionadas para a pesquisa. Por outro lado, ao utilizar os termos em inglês recuperou-se dois trabalhos. Um destes foca nos fatores associados à vulnerabilidade ao VIH nos habitantes de rua na cidade de Medellín na Colômbia, de Berbesi-Fernandez, Segura-Cardona, e Montoya-Velez (2014), porém nada relacionado ao comportamento informacional desse grupo. O outro estudo de Sanchez, Oliveira, Nappo (2005) aponta razões para o não-uso de drogas ilícitas entre jovens em situação de risco, ambos na área de Saúde Pública. Ainda que mostrem pesquisas e iniciativas com pessoas em situação de rua, os dois trabalhos localizados não se relacionam diretamente às competência em informação ou ao comportamento informacional.

Na base de dados brasileira BRAPCI não foram encontrados trabalhos sobre pesquisas ou práticas realizadas em bibliotecas ou por bibliotecários que se voltem para o desenvolvimento da

competência em informação ou mesmo comportamento informacional de pessoas em situação de rua, população de rua ou grupos de moradores de rua.

Os resultados da pesquisa realizada nas três fontes selecionadas para os propósitos deste trabalho, ainda que em fase preliminar, denotam a inexistência de pesquisas na área de Ciência da Informação sobre a temática que envolve os grupos vulneráveis delimitados na metodologia.

Tais resultados mostram um lacuna evidente de estudos e práticas da comunidade bibliotecária no que tange a ações voltadas ao comportamento informacional e competência em informação em pessoas em situação de rua (ou população de rua) e uma possibilidade de estudos e pesquisas sobre esta temática.

Tais estudos, à medida que forem empreendidos, podem contribuir para o alcance aos objetivos da Agenda 2030, no que se refere à redução das desigualdades sociais, bem como contribuir para efetivar ações estipuladas no manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias, o que consta na Cartilha Direitos das Pessoas em Situação de Rua (2012) e o que prega a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). Os bibliotecários têm o papel e a responsabilidade social de promover atividades que estimulem a autonomia de grupos vulneráveis, principalmente quanto ao acesso e uso da informação em espaços públicos.

7 Breves considerações

Neste trabalho, o foco se concentrou em apresentar apontamentos e reflexões sobre o comportamento informacional e sua relação com o desenvolvimento da competência em informação para pessoas em situação de rua. Para isso, buscou-se na literatura relatos de pesquisas e/ou práticas que ilustrassem as ações desenvolvidas em bibliotecas e por bibliotecários.

Os resultados mostram que há lacunas de estudos que relacionem o objeto de pesquisa que abarca comportamento e competência em informação das pessoas em situação de rua, conforme demonstrado na seção anterior.

A título de exemplos de ações a serem desenvolvidas para promover o acesso público à informação e aos recursos que podem gerar oportunidades para melhorar a vida das pessoas, pode-se citar principalmente a capacitação para que aprendam novas habilidades para uso das informações, que possibilitem buscar oportunidades de trabalho e de estudo, que possam auxiliar

as pessoas nas pesquisas para prover informação utilitária seja sobre doenças e saúde em geral, emprego, entre outros.

Há que se investir em ações e práticas para as pessoas em situação de rua, porque estas, além de enfrentar dificuldades básicas de moradia, higiene e alimentação também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral, e porque é esta a função social da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

As pessoas em situação de rua formam um grupo complexo que apresenta necessidades e comportamentos informacionais diferenciados e que demanda estudos específicos na Ciência da Informação. Por fim, considera-se que existe uma carência evidente de estudos sobre o contexto informacional onde se inserem as populações em situação de rua, principalmente no que se refere às atividades realizadas por profissionais em bibliotecas. São questões que devem ser aprofundadas no âmbito da Ciência da Informação pois envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a efetiva inclusão social das pessoas em situação de rua, garantindo o exercício da cidadania.

Referências

ALMEIDA, C. H. *et al.* A pesquisa científica na saúde: uma análise sobre a participação de populações vulneráveis. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 1, n. 19, p. 104-11, jan./mar., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072010000100012&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 1 abr. 2019.

ALVES, M. ; SALCEDO, D. A. Práticas leitoras e informacionais nas bibliotecas comunitárias em Rede da Releitura – Pernambuco. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 211-237, jan./abr. 2018. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/32279/1/8650064-32780-5-PB.pdf>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. Chicago, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>>. Acesso em: 8 abr. 2019.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>>. Acesso em 10 abr.2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARRA, D. C. C. *et al.* Processo de viver humano e a enfermagem sob a perspectiva da vulnerabilidade. **Acta paulista enfermagem**, São Paulo, v. 23, n. 6, p. 831-836, 2010. Disponível em: <<https://www2.unifesp.br/acta/pdf/v23/n6/v23n6a18.pdf>>. Acesso em: 2 abr. 2019.

BERBESI-FERNANDEZ, D. Y.; SEGURA-CARDONA, A. M.; MONTOYA-VELEZ, L. P. Factores asociados a la vulnerabilidad al VIH en habitantes de calle, Medellín, Colombia 2011. **CES Med.**, Medellín, v. 28, n. 2, p. 193-202, Dec. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052014000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 abr. 2019.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.5090190103>>. Acesso em: 2 abr. 2019.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos de pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal; 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 9 maio. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009**. Política Nacional para a População em Situação de Rua. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm>. Acesso em: 28 mar. 2019.

BRASIL. DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO. **Direitos da pessoa em situação de rua: cidadão lute por seus direitos**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.dpu.def.br/images/stories/cartilha_situacao_de_ua_150213_sem_capa.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2019.

BRASIL. MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS. **Observatório de Recomendações Internacionais sobre Direitos Humanos**. Disponível em: <<https://observadh.sdh.gov.br/o-que-sao-as-recomendacoes-internacionais>>. Acesso em: 8 maio 2019.

BRASIL. MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS. **População em situação de rua**. 2019. Disponível em: <<https://www.mdh.gov.br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/populacao-em-situacao-de-rua>>. Acesso em: 8 maio 2019.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, fev. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/986/1027>>. Acesso em: 8 maio 2019.

CASARIN, H. de C.S.; OLIVEIRA, E. S. de. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 17, n. esp. 1, p. 169-187, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169/22731>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

CASE, D. O.; GIVEN, L. M. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 4. ed. Howard House, Emerald, 2016.

COHN, A. Políticas sociais e pobreza no Brasil. **Planejamento e políticas públicas**, n. 12, 1995. Disponível em: <<http://desafios2.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/issue/view/9>>. Acesso em: 10 maio 2018.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários a informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DI FLORA, M. C. **Mendigos**: porque surgem, por onde circulam, como são tratados? Petropolis: Vozes, 1987.

DUDZIAK, E. A. Information literacy as an emancipatory process directed to social inclusion in a knowledge society, 2006. In: **IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS**, 72, Seoul, South Korea, 2006. Disponível em <<http://eprints.rclis.org/9212/>>. Acesso em: 8 abr. 2019.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências de pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação e Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045>>. Acesso em: 8 abr. 2019.

FEBAB. FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias**. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://competencia-informacional.blogspot.com/2013/11/manifesto-de-florianopolis-sobre.html>>. Acesso em: 1 maio 2019.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

KOH, K. Information Seeking and Beyond: Impacts of Studying Different Forms of Information Behavior. ASIST 2015, November 6-10, 2015. **Proceedings Association for Information Science and Technology**, v. 52, n. 1, 2016.

MATTOS, R. M.; FERREIRA, R. F. Quem vocês pensam que (elas) são? Representações sobre as pessoas em situação de rua. **Psicologia & Sociedade**, v. 16, n. 2, p. 47-58, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/psoc/v16n2/a07v16n2.pdf>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2010.

MINAYO, M. C. S.; SANCHEZ, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementariedade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, 1993. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030**, 2015. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso em: 10 maio 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA (UNESCO). **Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos**, 2005. Disponível em: <http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/declaracao_univ_bioetica_dir_hum.pdf>. Acesso em: 10 maio 2019.

PAIANO, G. de S. *et al.* O tema “vulnerabilidade” na Scielo: contribuições para a construção conceitual de “vulnerabilidade em informação”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 27, 2017. Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: FEBAB, 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/817>>. Acesso em: 1 abr. 2019.

SANCHEZ, Z. van der M. OLIVEIRA, L. G. de; NAPPO, S. A. Razões para o não-uso de drogas ilícitas entre jovens em situação de risco. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 4, p. 599-605, Ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102005000400013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 abr. 2019.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 5 abr. 2019

SEQUEIROS, A. P. S. P. **Ler uma biblioteca nas inscrições de leitores, espaço e Internet: usos e representações de biblioteca pública**. Tese (Doutorado em Sociologia), Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Portugal. 2010. Disponível em <<http://eprints.rclis.org/20396/1/Tese%20para%20Imp.pdf>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

SILVA, J. L. C.; FREIRE, G. H. de A. Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 17, n.33, p.1-15, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1>>. Acesso em: 1 maio 2019.

TODD, R. J. Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. **School Libraries Worldwide**, v. 9, n. 2, p. 27-46, 2003.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional - bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1236/1414>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1328>>. Acesso em: 9 maio. 2019.

ZURKOWSKI, P. G. The Information Service Environment Relationships and Priorities. Related Paper no. 5. Washington: National Commission and Libraries and Information Science, November 1974. Disponível em <<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>>. Acesso em: 6 jan. 2020.

WILDEMUTH, B. M.; CASE, D. O. Early Information Behavior Research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 36, n. 3, Feb./March 2010. <https://doi.org/10.1002/bult.2010.1720360309>

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Information Science Research**, v. 3, n. 2, 2000.