

Competência em informação e pessoas em situação de rua: diretrizes para bibliotecas públicas

Tânia Regina de Brito

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Biblioteca Central, Campo Grande, MS, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4664-8446>

taniacgms@gmail.com

Regina Célia Baptista Belluzzo

Universidade Estadual Paulista, Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia, Bauru, SP, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4664-8446>

rbelluzzo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v19.n1.2026.53906>

Recebido/Recibido/Received: 2024-05-14

Aceito/Aceptado/Accepted: 2026-02-12

Publicado/Publicado/Published: 2026-02-20

Resumo

Este artigo propõe diretrizes para a elaboração e o desenvolvimento de projetos de competência em informação voltados às bibliotecas públicas que atendem pessoas em situação de rua. A partir de uma abordagem qualitativa e do uso da metodologia de estudo de caso, a pesquisa foi realizada em Campo Grande (MS) e envolveu a aplicação de questionários e entrevistas com pessoas em situação de rua e gestores de bibliotecas e centros de acolhimento. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo, permitindo a identificação das principais necessidades informacionais desse público e das possibilidades de atuação das bibliotecas públicas como espaços de mediação da informação e inclusão social. Como resultado, são apresentadas diretrizes baseadas na metodologia de Aprendizagem e Serviço (ApS), com potencial de contribuir para ações mais eficazes no acolhimento e atendimento a demandas informacionais dessa população.

Palavras-chave: Competência em informação. Pessoas em situação de rua. Vulnerabilidade social. Bibliotecas públicas. Aprendizagem e serviço.

Alfabetización informacional y personas en situación de calle: directrices para bibliotecas públicas

Resumen

Este artículo propone directrices para la elaboración y el desarrollo de proyectos de competencia en información dirigidos a bibliotecas públicas que atienden a personas en situación de calle. A partir de un enfoque cualitativo y del uso del estudio de caso, la investigación se llevó a cabo en Campo Grande (MS) e incluyó la aplicación de cuestionarios y entrevistas con personas en situación de calle y gestores de bibliotecas y centros de acogida. Los datos fueron analizados mediante análisis de contenido, permitiendo identificar las principales necesidades informacionales de este público y el potencial de las bibliotecas públicas como espacios de mediación de la información e inclusión social. Como resultado, se presentan directrices basadas en el modelo de Aprendizaje y Servicio (ApS), con potencial para orientar acciones más eficaces en la atención informacional a esta población.

Palabras clave: Alfabetización informacional. Personas en situación de calle. Vulnerabilidad social. Bibliotecas públicas. Aprendizaje y servicio.

Information literacy and people experiencing homelessness: guidelines for public libraries

Abstract

This article proposes guidelines for designing and developing information literacy (InfoLit) projects aimed at public libraries that serve people experiencing homelessness. Based on a qualitative case study

approach, the research was conducted in Campo Grande (MS), using questionnaires and structured interviews with homeless individuals and managers of public libraries and reception centers. Data was analyzed using content analysis, enabling the identification of key informational needs of this population and the role of public libraries as spaces for information mediation and social inclusion. The proposed guidelines are grounded in Service-Learning (SL) methodology and aim to support more effective library actions in response to the information demands of socially vulnerable groups.

Keywords: Information literacy. People experiencing homelessness. Social vulnerability. Public library. Service-learning.

1 Introdução

Este artigo tem como objetivo propor diretrizes para a elaboração e o desenvolvimento de projetos de competência em informação (ColInfo) voltados para bibliotecas públicas que atendem pessoas em situação de rua. O estudo parte da compreensão de que esta população, inserida em um contexto de múltiplas vulnerabilidades sociais, enfrenta barreiras significativas no acesso, uso e apropriação da informação, o que pode impactar diretamente sua inclusão social e exercício pleno da cidadania. Com isso, busca compreender as necessidades informacionais desse grupo social e analisar como as bibliotecas públicas podem contribuir, de forma inclusiva, para a formação de cidadãos plenos por meio do fortalecimento das capacidades informacionais. Trata-se, portanto, de um recorte dentro do amplo espectro das populações em situação de vulnerabilidade social, com foco exclusivo na população em situação de rua.

As diretrizes propostas visam fomentar o desenvolvimento da competência em informação — compreendida como o conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores que permitem o uso crítico, ético e eficaz da informação em diferentes contextos. Embora a competência em informação não garanta, por si só, o acesso à informação, ela pode potencializar o aproveitamento da informação disponível, promovendo maior autonomia informacional e favorecendo processos de inclusão social.

Outrossim, o artigo explora a relação entre a competência em informação e os desafios enfrentados pela população em situação de rua, como a falta de moradia, a violência, a exclusão social e a pobreza informacional. Para isso, propõe-se uma reflexão sobre a aplicação prática da ColInfo em espaços como bibliotecas públicas, com base em uma abordagem de Aprendizagem e Serviço (ApS), que promove a educação experiencial e a resolução de problemas reais da comunidade.

Ressalta-se que os temas centrais — a Ciência da Informação e a Competência em Informação —, assim como as diretrizes propostas, são tratados a partir de uma visão holística, por tratar-se de um problema complexo envolvendo aspectos informacionais. Considerando que tais temáticas são discutidas no contexto de pessoas em situação de rua, que integram

populações vulneráveis e grupos minoritários, torna-se necessário destacar a urgência de se abrir e aprofundar a dimensão social e humana da Competência em Informação.

Destaca-se que a associação da competência em informação com temas como letramento racial, preservação do meio ambiente e questões climáticas, questões de gênero e violência como o é a aporofobia, contribui com o profissional da informação a pensar ações e soluções para problemas destacados por documentos como, por exemplo, os da ALA (2007), com vistas a promover a igualdade de acesso à informação para todas as pessoas, ou do Manifesto de Florianópolis (Manifesto..., 2013) que levanta sobre a necessidade da competência em informação para as populações vulneráveis e minorias.

Considera-se ainda que as bibliotecas públicas, como espaços informacionais, podem funcionar como espaços de mediação da informação e de transformação social. A partir de dados coletados em Campo Grande- MS, o estudo analisa como a população em situação de rua utiliza as bibliotecas públicas e quais são as principais necessidades informacionais que surgem nesse contexto. Com base nas observações realizadas, o artigo propõe um conjunto de diretrizes práticas que podem ser adotadas por gestores e profissionais das bibliotecas públicas, com o intuito de melhorar os serviços informacionais e promover a cidadania dessa população vulnerável.

O estudo está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 (ONU, 2015), como por exemplo, o ODS 1, que trata da erradicação da pobreza em todas as suas dimensões, sendo a pobreza informacional uma delas; e o ODS 4, que foca na educação de qualidade. A proposta visa, dessa forma, contribuir para o fortalecimento da competência em informação nas bibliotecas públicas como uma ferramenta para promoção da inclusão social e da educação ao longo da vida de pessoas em situação de rua.

2 Quem são, onde vivem: breve panorama das pessoas em situação de rua

O Decreto nº 7.053 de 2009 institui a *Política Nacional para a População em Situação de Rua*, caracterizando-a como um grupo populacional heterogêneo que, sem ter uma moradia convencional regular, fazem uso de forma temporária ou permanente, de logradouros públicos e áreas degradadas como espaços de moradia. Também entram nesta caracterização, pessoas que utilizam unidades de acolhimento para pernoite ou como moradia momentânea, possuindo em comum, além da fragilidade habitacional, a pobreza extrema, e em geral vínculos familiares rompidos ou superficiais (Brasil, 2009).

A partir da definição, e condições descritas no Decreto nº 7.053, é possível identificar, mesmo com uma simples observação pelas ruas de cidades brasileiras, que é crescente o número de pessoas sem condições dignas de moradia, e que segundo dados do Instituto de

Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), saltou de 222 mil pessoas em março de 2020 para aproximadamente 281.472 vulneráveis vivendo nas ruas (IPEA, 2023). Dados ainda mais recentes apontam que esse crescimento segue em curso, e em final de 2024, o número chegou a 327.925 (Cruz, 2025). O fato é que não existem dados oficiais consistentes em relação a quantos são os que vivem em tal situação degradante, e embora os dados que o IPEA utiliza são fornecidos por municípios, a fundação pública federal vinculada ao Ministério da Economia, alerta para que “[...] a contagem desse público é uma atividade bem mais difícil que a contagem de pessoas domiciliadas, e, inclusive por isso, há uma tendência à subestimação do fenômeno.” (IPEA, 2020).

O grande problema é que a falta de dados, ou a fragmentação deles, acaba por explorar a invisibilidade social dessas pessoas, o que dificulta o estabelecimento de políticas públicas exitosas, para o enfrentamento do grave problema social. Embora na Política Nacional para a População em Situação de Rua (Decreto nº 7.053, de 2009) conste a necessidade da contagem oficial dessa parcela da população brasileira, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) até então não realizou um censo que contemplasse tal recomendação. Atualmente existe o Projeto de Lei nº 4.498/2020 tramitando no Senado Federal com vistas a determinar a inclusão da população em situação de rua no censo demográfico realizado pelo IBGE (Brasil, 2023a). O parecer da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH) declara irrestrita aprovação ao projeto, tendo em vista que a exclusão de tal população dos censos “inabilita que o censo se intitule como referente a toda população brasileira” (Brasil, 2023b). Ainda de acordo com a CDH, a justificativa de que a atual metodologia do censo impede a contagem dos não domiciliados, não se sustenta, e mencionam a experiência do censo realizado nos Estados Unidos em 2020, cujo censo incluiu:

[...] a contagem de pessoas em situação de rua – diga-se, em plena pandemia. Para tal, enviou os recenseadores para buscar compatriotas sem domicílio em locais de distribuição de alimentos e em albergue, bem como em locais ao ar livre, como parques e mesmo sob viadutos (Brasil, 2023b).

De acordo com a Secretaria de Avaliação, Gestão da informação e Cadastro Único (SAGICAD), do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), no Brasil, o número de famílias em situação de rua inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), até julho de 2025, é de 339.393. A Região Sudeste concentra um número mais expressivo dessa população, com 212.334 famílias em tais condições. Os dados das demais regiões são os seguintes: Região Nordeste (49.518), Região Sul (44.257), Região Centro Oeste (19.843), Norte (13.441). É possível identificar que as dez capitais do país com o maior número de famílias em situação de rua com inscrição no CadÚnico são: São

Paulo (95.349), Rio de Janeiro (22.450), Belo Horizonte (15.172), Fortaleza (10.046), Salvador (9.772), Brasília (8.497), Porto Alegre (6.027), Curitiba (4.471), Boa Vista (4.262) e Recife (4.037). A cidade de Campo Grande, localizada no Estado de Mato Grosso do Sul, onde a pesquisa com pessoas em situação de rua foi realizada, apresenta 1.301 famílias em tais condições, e está na 20ª colocação entre as 27 capitais do Brasil. No estado todo são 2.286 famílias nesta situação (Brasil, 2025).

Durante a pandemia de COVID-19, a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), então vinculada ao Ministério da Cidadania — atualmente subordinada ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) — publicou a Portaria nº 69 de 14 de maio de 2020, aprovando recomendações gerais voltadas à população em situação de rua. Por este documento é possível se ter uma ideia geral do perfil dos brasileiros, e até mesmo imigrantes, que vivem em situação de rua no Brasil:

De acordo com os dados do Cadastro Único, o perfil predominante desta população é de: homens adultos, negros, de família unipessoal, que está há mais de 1 ano na rua, não possui contato com parente que vive fora da rua e se concentra principalmente na Região Sudeste. Estudou até o Ensino Fundamental, possui variadas formas de conseguir dinheiro, trabalha nas ruas do país e possui renda mensal de até R\$ 89,00 (oitenta e nove reais). Apesar do perfil predominante, esta população é bastante diversa e inclui mulheres, crianças, adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas LGBT, indígenas, imigrantes, famílias com mais membros, pessoas usuárias e dependentes de drogas, dentre outras especificidades (Brasil, 2020).

De acordo com o perfil descrito, é possível identificar que fazem parte dessa população socialmente vulnerável, grupos historicamente desfavorecidos e desprotegidos pelo Estado, como os negros, os indígenas, as pessoas com deficiência, os usuários de drogas e possivelmente grupos como os refugiados, ciganos, dentre outros, sempre à margem da sociedade. Nas ruas também se faz presente crianças vítimas de violência doméstica que a ela recorrem em busca de alívio, usuários de drogas que têm os laços familiares fragilizados, quando não rompidos. Ou ainda o caso de pessoas que estão há muito tempo nas ruas, vivendo o seu processo de envelhecimento sem uma assistência digna e apropriada. As vulnerabilidades são múltiplas e suas combinações tornam o problema ainda mais complexo.

3 A competência em informação num contexto de vulnerabilidade social

Faz-se cada vez mais urgente pensar a competência em informação, a partir de fatores críticos para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida no cenário social contemporâneo. É indiscutível que novas competências perfazem um rol de requisitos para a inclusão social das pessoas na atual sociedade. Neste sentido, destaca-se a competência em

informação como ferramenta para fomentar a transversalidade e o desenvolvimento do reconhecimento, localização, acesso, busca, uso, descarte, recuperação e compartilhamento da informação. Quando o assunto é o domínio de bases de buscas, das tecnologias e mídias digitais e informacionais, vislumbra-se por meio dessa competência a possibilidade de construir conhecimento e tomar decisões que resultem em diferenciais e benefícios coletivos.

Para Bruce (2004), a competência em informação é entendida como uma alfabetização abrangente essencial para a vida no século XXI, que está associada a práticas de informação e pensamento crítico no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC). É relevante para o processo de empoderamento pessoal e o desenvolvimento econômico, pois envolve um amálgama de habilidades, atitudes e conhecimento, também descrita como uma forma de aprender, ou uma aglutinação de formas de vivenciar o uso da informação. Sob esta perspectiva, a ColInfo alinha-se à aprendizagem como um processo, ou como vir a ver o mundo de maneiras diferentes ou mais sofisticadas. Assim, embora emergida do setor educacional, pode ser modificada ou adaptada para contextos corporativos ou comunitários, como é o caso do presente estudo que envolve um contexto comunitário vulnerável.

A competência em informação é reconhecida como um componente relevante nos processos de educação e aprendizagem ao longo da vida, estando associada à promoção de práticas que favorecem o desenvolvimento humano sustentável. Em contextos de vulnerabilidade social, a ColInfo pode contribuir para a ampliação da autonomia informacional dos indivíduos, favorecendo a tomada de decisões em situações de necessidade ou urgência. Nesse sentido, pode desempenhar um papel na mediação de riscos e na facilitação do acesso a recursos e serviços por meio do uso estratégico da informação. À luz do exposto, concorda-se com Bezerra (2015) de que “a competência em informação é uma ferramenta essencial para a construção de uma sociedade livre e democrática, na qual os indivíduos possam fazer escolhas mais conscientes que ampliem a autonomia do curso de suas vidas.”

No caso de pessoas em situação de rua, situações de frio extremo, por exemplo, evidenciam a relevância do acesso e uso da informação. Em determinados períodos, a permanência nas ruas pode representar risco elevado à saúde, como em casos de hipotermia, sendo o conhecimento sobre a localização de abrigos, mesmo improvisados, um fator potencial de proteção. Essa é uma entre diversas situações enfrentadas cotidianamente por essa população, cujos riscos à integridade física e social são recorrentes. A competência em informação pode contribuir tanto para o atendimento de necessidades imediatas quanto para a compreensão dos fatores estruturais que perpetuam a condição de vulnerabilidade. As bibliotecas públicas, por sua capilaridade e função social, constituem-se equipamentos informacionais estratégicos na mediação da informação e na implementação de ações que

favoreçam o desenvolvimento da competência em informação, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

Um exemplo de colaboração e participação ativa de biblioteca é o da Saint Paul Public Library localizada no estado de Minnesota, nos Estados Unidos, que conta em seu quadro de funcionários com a presença de assistentes sociais, oferecendo assistência individual e/ou dando encaminhamentos para especialistas. Os serviços oferecidos envolvem: informações sobre abrigo/alojamento, saúde mental e aconselhamento de curto prazo, alimentação/benefícios, recursos governamentais, recursos comunitários e recursos legais (Saint Paul..., 2022).

Compreende-se que a partir da presença de pessoas vulneráveis em espaços públicos como as bibliotecas, outras propostas envolvendo áreas informacionais múltiplas podem ser trabalhadas. Uma área relevante diante de cenários de desemprego, da necessidade de geração de renda, de prevenção quanto à saúde financeira da população, é a educação financeira. De acordo a Associação de Referência e Serviços ao Usuário (RUSA), dos Estados Unidos, para obter, emprestar, poupar, investir, gastar e proteger-se contra riscos, uma infinidade de fontes deve ser consultada. Essas fontes, por sua vez, podem ser extremamente variáveis em suas opiniões, confiabilidade e objetividade. Por isso, princípios de alfabetização informacional devem ser integrados aos níveis das diretrizes de alfabetização financeira. E assim, como em outros letramentos, as bibliotecas são qualificadas para atender a essa necessidade de informação (RUSA, 2014).

Um marco de importância no Brasil sobre a ColInfo e as populações vulneráveis, encontra-se no documento “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” (Manifesto..., 2013). Nele, o país é conclamado a reavaliar políticas públicas voltadas às pessoas em situação de vulnerabilidade, e que por isso, estão em desigualdade e desvantagem na sociedade, principalmente quando envolvem questões de acesso e uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia. Outrossim, vale destacar que uma das funções sociais da competência em informação é fornecer recursos de empoderamento às pessoas, devendo chamar para si a responsabilidade social da qual espera-se ser partícipe.

No contexto acadêmico brasileiro, para exemplificar, cita-se algumas pesquisas da área da Ciência da Informação abordando a temática competência em informação em contextos de vulnerabilidade social, a saber: Lucca (2019), Righetto (2022), Pellegrini (2022), Orelo (2023), Spudeit e Vitorino (2023) e Brito (2023), sendo as duas últimas referências voltadas às pessoas em situação de rua.

Spudeit e Vitorino (2023), propuseram diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação, com foco no acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua. As diretrizes foram organizadas em quatro categorias—equipe da biblioteca, instalações físicas, parcerias, e as necessidades e dificuldades das pessoas em situação de rua—com o objetivo de auxiliar gestores e equipes de bibliotecas públicas no desenvolvimento de programas de competência em informação, voltados para esse grupo. Além disso, as autoras apresentam um modelo para o desenvolvimento dessa competência, com ênfase na dimensão técnica, abordando aspectos relacionados ao seu desenvolvimento para o acesso e uso qualificado da informação.

A complexidade que envolve os problemas enfrentados pelas pessoas que estão em situação de rua é grande, por isso a vulnerabilidade que ronda a vida dessa população é múltipla. Assim, o olhar que se deve ter na proposição de projetos envolvendo a competência em informação voltado a essas pessoas mais do que múltiplo, deve ser holístico.

Nesse sentido, o presente artigo avança em relação à abordagem predominantemente técnica, ao propor uma perspectiva ampliada da competência em informação, que considera não apenas o acesso e uso da informação, mas também os fatores sociais, culturais, emocionais e estruturais que impactam diretamente a vida das pessoas em situação de rua. Ao adotar uma visão holística, busca-se compreender e incorporar as complexidades da experiência vivida por essa população, de modo a promover ações mais sensíveis, integradas e eficazes no enfrentamento das desigualdades informacionais.

4 Aspectos metodológicos: algumas considerações

O delineamento da pesquisa configura-se como um estudo de caso de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, exploratória e descritiva. Ao aplicar o estudo de caso é possível compreender os comportamentos informacionais e traçar o perfil socioeconômico de um grupo específico de pessoas em situação de rua que frequentam bibliotecas públicas em Campo Grande- MS. A partir dessa compreensão, buscou-se delinear diretrizes para a elaboração e o desenvolvimento de projetos de competência em informação voltados a essa população.

A escolha pelo estudo de caso justifica-se pela sua adequação na investigação de fenômenos sociais complexos em contextos reais, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidas. Segundo Yin (2015), o estudo de caso é particularmente útil para responder a questões do tipo "como" e "por que", permitindo uma análise aprofundada de eventos contemporâneos em situações nas quais o pesquisador possui pouco controle sobre os eventos estudados. Além disso, essa abordagem metodológica permite

aos pesquisadores manter uma perspectiva holística e realista ao investigar fenômenos complexos, como os ciclos de vida individuais e o comportamento de pequenos grupos.

Nesse sentido, este artigo adota o estudo de caso como estratégia para compreender, em profundidade, os comportamentos informacionais de um grupo específico de pessoas em situação de rua em Campo Grande- MS, preservando as características significativas de suas experiências no contexto real em que estão inseridas.

Quanto à forma da abordagem do problema é qualitativo, envolvendo a presença de pessoas em situação de rua em espaços de bibliotecas públicas, traduzindo e expressando o sentido do fenômeno do mundo social para o qual se busca resposta. Quanto ao objetivo é caracterizado como exploratório porque possibilita a familiarização com as pessoas e suas preocupações/dificuldades, e descritivo já que por meio da precisão dos detalhes fornece informações contextuais que poderão servir de base para outras pesquisas, como as explicativas (Deslauriers; Kérisit, 2014).

Na coleta de dados, recorreu-se inicialmente à revisão bibliográfica como subsídio ao aporte teórico, em busca de fontes para o debate de ideias e conceitos, abarcando temas como a informação, competência em informação, vulnerabilidade social, políticas públicas, educação, e outros correlatos. As fontes de pesquisa utilizadas foram o Google Acadêmico, o Portal de Periódicos da CAPES e a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). As palavras chaves utilizadas foram competência em informação (e seu correspondente em inglês, *information literacy* e em espanhol, *alfabetización informacional*), bem como pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social em português, inglês e espanhol: *homeless people*, *gente sin hogar/población sin-hogar*, *social vulnerability*, *vulnerabilidad social*. Foram considerados artigos científicos, teses, dissertações, livros e capítulos de livros, levando em conta os termos de busca encontrados no título, resumo ou nas palavras-chave. Constatada a evidência de adaptação, conexão ou possível contribuição ao tema pesquisado é que se realizava a leitura do todo.

Além disso, por meio da revisão bibliográfica foi possível identificar como o fenômeno é compreendido sob o olhar de outras áreas do conhecimento. Na Psicologia, busca-se compreender minimamente sobre a natureza dos sujeitos de pesquisa e de uma abordagem mais adequada. Na Geografia, encontra-se uma melhor compreensão sobre espaços urbanos e nomadismos. A História permite o resgate da existência e da vivência de pessoas em situação de rua, evidenciando a condição de pobreza como uma constante ao longo da trajetória da humanidade. Em relação a alguns aspectos sobre a aprendizagem, recorre-se à Educação, buscando com isso, um melhor delineamento do que se pretende com a competência em informação e as pessoas em situação de rua, com vistas a atingir o objetivo proposto pelo artigo.

O Universo da pesquisa envolveu duas bibliotecas públicas, sendo elas, a Biblioteca Pública Estadual Dr. Isaías Paim e a Biblioteca Pública Municipal Anna Luiza Prado Bastos, bem como o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop), um espaço de acolhimento localizado entre as duas bibliotecas, e que geograficamente são próximos entre si. Como sujeitos de pesquisa foram considerados os frequentadores das bibliotecas públicas e do centro de acolhimento mencionados, cujo perfil socioeconômico está enquadrado em situação de rua, além dos gestores desses espaços.

Assim, além da revisão bibliográfica, numa outra etapa de coleta de dados, num período de 15 dias, foram aplicados 11 questionários com as pessoas em situação de rua que frequentam os espaços descritos no universo da pesquisa, sendo três na Biblioteca Municipal Anna Luiza Prado Bastos, dois na Biblioteca Estadual Dr. Isaías Paim e seis no Centro Pop. O uso da técnica do questionário permitiu a caracterização de dados sociodemográficos, para identificar os perfis e necessidades informacionais dessas pessoas, permitindo conhecer a relação dos sujeitos da pesquisa com o universo informacional. A amostra da pesquisa é caracterizada como não probabilística, já que:

[...] inúmeros fenômenos não podem ser pesquisados de outra maneira, sendo a amostra teórica, em geral, a única apropriada. Nas pesquisas realizadas no meio natural [...] certos fenômenos só podem ser compreendidos por uma análise acurada, conforme o permitem o estudo de caso, a monografia, a observação participante, a história de vida. Nesses casos, a amostra não probabilística continua sendo a mais eficaz, senão a única possível. [...] (Deslauriers; Kérisit, 2014, p. 138-139).

O questionário, uma observação direta extensiva, foi aplicado por uma das autoras, considerando-se a recomendação de que “em um estudo de caso será aplicado pelo próprio pesquisador.” (Martins, 2008, p.36). A abordagem aos participantes foi precedida de esclarecimentos quanto à natureza e aos objetivos da pesquisa, bem como da obtenção do consentimento mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Este procedimento seguiu os princípios éticos que regem pesquisas envolvendo seres humanos — autonomia, beneficência, não maleficência, justiça, privacidade e confidencialidade — garantindo a autodeterminação dos participantes e a proteção de indivíduos legalmente capazes e de grupos em situação de vulnerabilidade (UNESP, 2014).

Também foi utilizada a técnica da entrevista estruturada, com a realização de três entrevistas, uma com cada gestor/responsável por estes espaços frequentados pelas pessoas em situação de rua, sendo: 1 bibliotecário responsável pela biblioteca pública estadual, 1 responsável pela biblioteca municipal e 1 profissional responsável pelo Centro Pop. Entende-se que a biblioteca em colaboração com esses espaços de acolhimento, podem unir esforços, e no

referido estudo, contribuíram com informações que auxiliaram para a formulação das diretrizes voltadas à elaboração e desenvolvimento de um projeto de Competência em Informação.

Em um estudo de caso, perguntas podem ser feitas a respondentes-chave, que neste caso foram os bibliotecários coordenadores/responsáveis pela biblioteca pública e municipal, e o funcionário responsável pelo centro de acolhimento Centro Pop, já que poderiam fornecer ao pesquisador percepções e interpretações de eventos, e a possibilidade de triangulações e consequente aumento do grau de confiabilidade do estudo (Martins, 2008).

Os dados coletados por meio das entrevistas com os gestores, bem como das respostas às perguntas abertas dos questionários aplicados aos usuários em situação de rua que frequentam a biblioteca, foram analisados com base na técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2011). Esse método compreende três etapas principais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, as quais envolvem processos de codificação e inferência.

As entrevistas foram realizadas utilizando o aplicativo gratuito Voice Recorder Pro (versão 3.20), instalado no celular de uma das pesquisadoras, com o consentimento prévio dos participantes para a gravação. A transcrição do conteúdo foi feita manualmente pela própria pesquisadora, a partir de múltiplas escutas — tanto fragmentadas quanto integrais —, a fim de garantir a fidelidade das informações.

A análise de conteúdo seguiu rigorosamente as etapas delineadas por Bardin (2011). Na fase de pré-análise, que corresponde à organização inicial do material, foram selecionados os documentos a serem examinados — entrevistas com os gestores e respostas às questões dos questionários —, com base no objetivo proposto. Esse material passou por uma leitura flutuante, seguida das primeiras operações de recorte e identificação das unidades de sentido, que posteriormente foram categorizadas e codificadas.

Na etapa de exploração do material, procedeu-se à codificação e categorização dos dados, adotando-se a análise categorial com recorte em nível semântico. Nessa abordagem, o "tema" foi definido como unidade de registro, por ser mais adequado à investigação de aspectos como motivações, opiniões, valores e crenças, alinhando-se ao objetivo da pesquisa.

Por fim, na etapa de tratamento dos resultados, a análise fundamentou-se no corpus teórico previamente estabelecido, possibilitando inferências sustentadas tanto na literatura especializada quanto nas práticas observadas no campo empírico. Após a síntese e seleção dos dados mais relevantes, os resultados foram utilizados para embasar a análise teórica, conforme orientações de Valentim (2005).

A triangulação dos resultados obtidos entre o referencial construído e o estudo de caso, conforme recomenda Yin (2015), permitiu a elaboração e validação de diretrizes para o

desenvolvimento de um projeto de ColInfo, baseadas em Aprendizagem e Serviço (ApS), aplicável às bibliotecas públicas.

5 Apresentando dados e pessoas: compartilhando resultados

Primeiramente, buscou-se conhecer o fenômeno, e sobretudo, quem são as pessoas em situação de rua que frequentam as organizações, parte do universo da pesquisa. Em seguida, a busca foi por compreender suas percepções e as práticas informacionais decorrentes. Importante saber quantos são, mas também, conhecer as facetas desses cidadãos, se o que se busca é uma compreensão holística do fenômeno, incluindo a empatia, contribuindo com diretrizes à elaboração e desenvolvimento de um projeto de Competência em Informação aplicável às bibliotecas públicas (Brito, 2023). A questão não é meramente quantitativa, e por tratar-se de um problema social, compreender o fenômeno é parte da solução e de práticas e intervenções para tratá-lo (Rodrigues; Fernandes, 2020).

Dos 11 participantes da pesquisa, 90,9% (n=10) se declararam como do gênero masculino e 9,1% (n=1) como transgênero. Guardadas as devidas proporções, parece reproduzir os resultados da pesquisa realizada pelo I Censo e Pesquisa Nacional sobre População de Rua, entre agosto de 2007 e março de 2008, que identificou que os homens (82%) eram a maioria em relação às mulheres (Brasil, 2009a). Ressalta-se que o agravamento da situação de rua, em combinação com vulnerabilidades em contextos de discriminação, como é o caso de pessoas trans, impõe processos rígidos e dolorosos de exclusão, como o caso da pessoa trans entrevistada que foi brutalmente espancada e expulsa de casa, pelo pai, ao saber que não se identifica com o gênero ao qual foi designado em seu nascimento.

Os participantes da pesquisa possuem idades entre 20 e 54 anos, o que sugere que se trata de uma população em idade produtiva, envelhecendo nas ruas. Nenhum dos entrevistados era analfabeto, e um percentual de 45,5% (n=5) declarou ter cursado o Ensino Médio completo, e os demais com alguma formação escolar, como o caso de uma pessoa que afirmou ter chegado ao ensino superior, mas abandonou o curso de Geografia, estando há menos de um ano nas ruas.

Fazendo-se uma correlação entre o grau de escolaridade e a experiência de carteira de trabalho assinada, o número de participantes que já tiveram a carteira assinada em algum momento de sua vida é superior entre os com maior grau de escolaridade, 75% (n=6) contra 33% (n=1) com o nível de ensino fundamental incompleto. Tal constatação, de maneira geral, pode apontar a relação direta entre formação e oportunidades de trabalho, à despeito da história de vida de cada uma dessas pessoas. É um indicativo de que deve haver mais investimentos em educação e formação continuada para que essas pessoas possam voltar a se

desenvolver pessoalmente e profissionalmente, se atualizando também em relação às novas tecnologias. Estas, incorporadas aos processos produtivos, acabam por exigir maiores qualificações dos trabalhadores (Pereira, 2019). Afirma-se que a solução não é simplista e de mão única. Sendo o problema complexo e multidimensional, a solução também é.

Perguntados sobre onde costumam dormir ou passar a noite, 57,1% (n=8) dos respondentes citaram a rua, sendo mencionados locais como, a cobertura de uma oficina de carros, varanda de farmácia, beira de córrego, meio do mato, calçada. O albergue, o segundo mais citado como espaço de pernoite, 21,4% (n=3), foi mencionado por alguns dos participantes como um lugar não seguro. Um dos participantes da pesquisa afirmou que preferia as ruas ao albergue, tendo em vista a insegurança com roubos, furtos, violência e condições precárias. O domicílio particular, foi mencionado por 14,3% (n=2). Um deles, que vive nas ruas há mais de dez anos, pernoita na casa do irmão por um ou dois dias, aproximadamente de três em três meses. Esta pessoa afirmou que está nas ruas há mais ou menos 21 anos, já que foi para as ruas com 12 anos. Nunca teve carteira assinada e estudou até o sexto ano do ensino fundamental, o que reforça a relação entre tempo de rua, escolaridade baixa e falta de oportunidades de trabalho com mais segurança. Uma das pessoas afirmou que houvera pernoitado na rua pela primeira vez, na noite anterior ao contato para a coleta de dados. Havia feito muito frio na cidade de Campo Grande, MS e esta pessoa relatou ter sofrido muito, *“foi horrível, doído”*, afirmou. Além disso, foi roubado, ficando apenas com o RG no bolso da calça; levaram todos os demais documentos, certificados de cursos feitos na clínica onde estava internado por dependência química, e alguns livros que carregava. Visivelmente abalado durante a conversa com uma das autoras, mostrava-se com medo, assustado e desconfiado, acompanhando com o olhar os três colegas com quem havia passado a noite fria, aparentemente temendo que o deixassem sozinho.

As principais motivações apontadas pelos participantes para estarem vivendo nas ruas foram: alcoolismo ou uso de drogas 30,4% (n=7), conflitos familiares ou conjugais 26,1% (n=6) e desemprego 17,4% (n=4). A perda de moradia 13% (n=3) também apareceu, especialmente em casos de falecimento de familiares ou rompimento de vínculos de coabitação. Esses dados coincidem com os do I Censo Pop Rua (Brasil, 2008), ainda que em ordem diferente. Comparando com estudos recentes (Pereira, 2019; Sarmiento, 2020; Hungaro *et al.*, 2020; Spudeit, 2021), observa-se que os motivos se mantêm semelhantes, refletindo situações de intensa vulnerabilidade social.

Quanto à ocupação dos participantes da pesquisa como forma de geração de renda, a mendicância foi relatada por 20,6% (n=7) dos respondentes, sendo caracterizada como prática rotineira de sobrevivência por uma parcela minoritária, conforme também apontado no I Censo

Pop Rua (Brasil, 2009a) e em estudo realizado em Maringá-PR (2015–2018) com 701 pessoas em situação de rua, relatado por Hungaro *et al.* (2020). Mesmo com um recorte menor no número de pessoas na presente pesquisa, tal característica se repete, embora a maioria declare exercer outras atividades remuneradas, além de pedir dinheiro. Apenas quatro participantes afirmaram não recorrer à mendicância, enquanto os demais a utilizam eventualmente, combinando com outras estratégias de subsistência. Um dos relatos indicou que a prática de pedir dinheiro é condicionada ao consumo de álcool, sendo evitada em estado sóbrio. Outro participante, em sua primeira noite em situação de rua, relatou ter pedido dinheiro para comprar pão, juntamente com os colegas que conheceu na rua.

Ainda sobre a ocupação, a categoria "Outro", correspondente a 8,8% (n=3), incluiu respostas como: auxílio governamental (associado à venda de balas e mendicância), trabalho em padaria e prostituição (combinada a outras atividades). Dentre as ocupações mais frequentes, destacam-se: vendas ambulantes (17,6%; n=6), construção civil (14,7%; n=5), coleta de recicláveis (14,7%; n=5) e serviços gerais/limpeza (11,8%; n=4), indicando diversidade nas estratégias laborais para sobrevivência entre os participantes.

Observou-se que 63,6% (n=7) dos participantes relataram já ter tido registro em carteira de trabalho em algum momento da vida, enquanto 36,4% (n=4) afirmaram nunca ter tido vínculo formal. No entanto, no momento da coleta de dados, nenhum dos entrevistados possuía emprego formal ou vínculo empregatício estável.

Quanto à renda mensal, um dos participantes declarou não possuir qualquer fonte de renda — o mesmo que havia deixado recentemente uma clínica de reabilitação e passado sua primeira noite em situação de rua. Entre os demais (n=10), 40% (n=4) relataram obter entre R\$ 31,00 e R\$ 40,00 mensais; 30% (n=3), entre R\$ 51,00 e R\$ 100,00; e outros 30% (n=3), até R\$ 50,00. Esses dados revelam um cenário de extrema vulnerabilidade econômica entre os participantes da pesquisa. Diante destes dados, ressalta-se que a pobreza é falta de liberdade porque impossibilita a pessoa a realizar os seus projetos de vida. A pobreza promove a discriminação entre as pessoas, porque muitas delas não conseguem organizar a própria vida e buscar a felicidade, tendo em vista que apenas parte da humanidade tem condições e meios para fazer isso (Cortina, 2019).

Com base no conceito de aporofobia — aversão aos pobres e desfavorecidos (Cortina, 2019) —, a pesquisa investigou barreiras enfrentadas por pessoas em situação de rua. Os dados indicam que 81,8% (n=9) dos participantes relataram experiências de violência ou exclusão, como cercas, pregos no chão, jatos de água e abordagens agressivas, tanto por agentes públicos quanto pela população. Tais práticas refletem uma aporofobia institucionalizada, presente mesmo fora dos grandes centros urbanos. Apenas 18,2% (n=2) afirmaram não ter vivenciado

esse tipo de hostilidade. A partir desta problemática, entende-se que a biblioteca pública, por meio da competência em informação, pode ampliar seu papel social ao promover reflexões sobre a aporofobia, ajudando as pessoas a reconhecê-la e enfrentá-la. Também é necessário que as próprias equipes reflitam sobre práticas institucionais que possam reforçar essa exclusão. Além disso, bibliotecas universitárias podem atuar em parceria com cursos de engenharia, urbanismo e arquitetura, fomentando debates sobre temas como a arquitetura hostil.

Em relação ao racismo, todos os participantes em situação de rua (100%; n=11) afirmaram saber o que é, e a maioria (81,8%; n=9) relatou conseguir reconhecer quando é vítima dessa forma de discriminação. Esse reconhecimento aparece em falas como: *“Quando olha diferente para você”, “Pelos xingamentos”* e *“De mil que passam perto, apenas dois cumprimentam”*, evidenciando como percebem o racismo no olhar, nas palavras e na indiferença cotidiana.

A pesquisa investigou como questões ambientais afetam o cotidiano de pessoas em situação de rua. Os fenômenos mais citados como críticos foram o frio e as chuvas intensas, ambos mencionados por 40,9% (n=9) dos participantes, por representarem momentos de maior vulnerabilidade diante da falta de abrigo. O calor foi citado por 9,1% (n=2), principalmente pela dificuldade de acesso à higiene. Outros 9,1% (n=2) relacionaram a questão ambiental à escassez de alimentação e condições básicas de higiene, evidenciando como os extremos climáticos e a degradação ambiental afetam diretamente sua sobrevivência.

A partir desses relatos, propõe-se uma leitura holística da crise ambiental, que inclua as vivências de populações marginalizadas. Retomando Cortina (2019), destaca-se a importância de empoderar os pobres e combater as desigualdades, não apenas por seu impacto social, mas por estarem na raiz da própria pobreza.

Sob a ótica de suas necessidades informacionais, os resultados apontam que das onze pessoas entrevistadas, 18,2% (n=2), afirmaram que nunca frequentaram as bibliotecas. Contudo, uma delas contou à pesquisadora que sempre comprou e se interessou por livros. E seus temas preferidos sempre foram: ocultismo, contos de terror, sobrenaturais, empreendedorismo, Programação Neurolinguística (PNL). Esta pessoa está em situação de rua há no máximo seis meses, cursou até o oitavo ano do Ensino Fundamental, e um dos motivos que o levou para as ruas foram problemas com familiares e alcoolismo/drogas. A relevância de conhecer o mais que se pode os usuários, sejam eles usuários ou potenciais usuários, é perceber que ao oferecer livros ou serviços relacionados com o seu gosto literário, como cursos e oficinas, pode ser uma maneira de cativá-lo, de acolhê-lo em suas necessidades, inclusive as informacionais. Procurar obras que abordam questões sociais, com problemas semelhantes ao que vivem ou de superação a eles, pode ser um exemplo.

A análise da satisfação com os serviços das bibliotecas mostrou que 44,4% (n=4) dos participantes relataram estar satisfeitos, 33,3% (n=3) muito satisfeitos, 11,1% (n=1) pouco satisfeitos e 11,1% (n=1) insatisfeito. Dois participantes não responderam por nunca terem frequentado bibliotecas, conforme mencionado no parágrafo anterior. A insatisfação esteve relacionada à dificuldade de acesso à informação, falta de diálogo com atendentes e constrangimentos vividos nos espaços, como a exposição das telas dos computadores, onde é mencionado que *“a tela do computador era voltada para fora, todo mundo via o que acessava. E tinha uma servidora que ficava olhando muito, e isso incomodava.”* Assim, a vigilância excessiva de servidores também foi mencionada. Também foram feitas críticas à ausência ou restrição de uso dos banheiros nas bibliotecas, já que pessoas em situação de rua, veem nesses espaços uma possibilidade de acesso a condições mínimas de higiene.

Ao serem questionados sobre os tipos de informação que buscam nas bibliotecas, 40% (n=10) dos participantes mencionaram notícias em jornais e revistas como principal interesse. Mesmo os 18,2% (n=2) que nunca frequentaram bibliotecas responderam à pergunta, considerando-se relevante identificar as demandas informacionais também de potenciais usuários. Esses dados contribuem para orientar políticas de desenvolvimento de coleções, reconhecendo que a informação é um recurso essencial para a tomada de decisões e a resolução de problemas em diversos contextos da vida cotidiana. Alguns dos assuntos de interesse citados: esporte, criminalidade, poesias, autoajuda, atualidades, guerra, dentre outros. Também buscam encontrar nas bibliotecas, assuntos sobre cursos (28% -n=7) e empregos (12% - n=3).

Entre os 81,8% (n=9) que frequentam bibliotecas públicas, 35,3% (n=6) relataram utilizar diretamente os computadores com acesso à internet como principal meio para buscar informações. Alguns vão direto ao acervo 29,4% (n=5) e/ou pedem ajuda ao funcionário 23,5% (n=4). A aparente autonomia pode estar associada à vergonha pela situação de rua, desejo de independência ou falta de acolhimento. Um participante relatou ter recebido pouca ajuda, o que gerou insatisfação, enquanto outro disse que só pediu apoio no início, passando a se orientar sozinho com o tempo.

A maioria dos participantes (90,9%; n=10) afirmou saber o que são informações falsas, geralmente associadas às *fake news*. A desinformação, por sua rápida propagação, representa risco, sobretudo para populações vulneráveis. Bibliotecas públicas podem atuar na promoção da competência em informação, prevenindo golpes e boatos, como os que circularam nas eleições de 2022, quando informações falsas sobre o fim de benefícios sociais geraram insegurança entre os mais pobres (Aos fatos, 2022). Há, porém, um paradoxo quando 13,6% (n=3) dos participantes afirmaram não saber identificar informações falsas, e outros 13,6% (n=3) relataram pedir ajuda aos funcionários. Por outro lado, 27,3% (n=6) verificam a fonte e autoria,

enquanto 22,7% (n=5) desconfiam de conteúdos alarmistas e o mesmo número lê o conteúdo completo antes de acreditar. Esses dados indicam algum nível de consciência crítica, possivelmente influenciado por campanhas de combate à desinformação e pelo hábito de buscar notícias em jornais e revistas (40%; n=10), conforme indicado anteriormente.

Os participantes da pesquisa deixaram sugestões de cursos, eventos, parcerias e melhorias que poderiam ser realizados pelas bibliotecas, onde menciona-se alguns citados: cursos (de garçom, robótica e informática), eventos (envolvendo caricaturas como Wojak–meme), parcerias (ajuda com informações, roupa, Serviço Nacional de Aprendizagem comercial - SENAC e o Serviço Social do Comércio - SESC) melhorias (abrir o acervo da biblioteca municipal que é fechado, mais incentivo para leitura).

Com os dados obtidos na entrevista foi possível compreender melhor o perfil das pessoas em situação de rua, quando em busca de serviços de bibliotecas públicas e do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop). Assim, foram identificadas categorias como resultado da codificação e categorização, baseadas nas falas dos gestores, sempre em relação com o objetivo da pesquisa, dentre elas, necessidades informacionais, necessidades básicas, missão social da biblioteca, sentimentos, preconceitos e estigmas, equipe capacitada, parcerias, uso da informação, dentre outras. Por estas falas, restou claro que a privação de recursos financeiros e materiais influenciam negativamente no acesso à informação. São diversas as necessidades informacionais apontadas pelos gestores, desde informações para tratamentos terapêuticos, passando por informações para a emissão de documentos, conquista de uma colocação no mercado de trabalho, ou de leitura. Cita-se como exemplo a fala de um dos gestores: *“[...] elas chegam aqui querendo documento ou querendo levar algum livro [...] ou usar os computadores [...] Elas querem sempre se comunicar com algum parente de longe, e aqui elas querem usar o computador, e elas querem tirar o documento, elas querem currículo, elas querem informação pra entrevista de emprego [...] e elas querem uma certidão negativa, do Tribunal de Justiça, elas geralmente já vêm com alvará de soltura, são pessoas também que já teve com liberdade restritiva no presídio, então assim ‘enes’ informações essas pessoas procuram na biblioteca.”*

Ressalta-se que o levantamento de dados utilizou abordagens qualitativas e quantitativas. Para apoiar a codificação, foi empregada a versão gratuita do software MAXQDA, que permitiu analisar a frequência de palavras nas entrevistas. Seguindo Bardin (2011), tanto a presença quanto a ausência de termos relevantes contribuem para a interpretação dos dados. O software também realiza a lematização, agrupando variações de palavras, como “informação” e “informações”. Após exportação para o Excel, os termos mais frequentes foram comparados e validados com a codificação manual, resultando em categorias contextuais que refletem o

sentido atribuído às palavras nas falas dos gestores. Assim, cita-se algumas unidades de contexto e palavras a elas relacionadas, encontradas nas falas dos gestores: **Equipamentos** (computador, tecnologia, internet); **Necessidades básicas** como alimentação (lanche, café da manhã, refeição, almoço), cuidados pessoais (higiene, banho, vestimenta), saúde (médico, hospital, comunidade terapêutica), direitos (cidadania, recurso); **Necessidades informacionais** (trabalho, documento, currículo, informação, conhecimento); **Motivação para a rua** (abandono, droga, emprego, família); **Apoio** como equipamentos informacionais (biblioteca, Centro Pop), profissionais especialistas (bibliotecário, assistente social, psicólogo, advogado), serviços (atendimento, acolhimento), ações em conjunto (parceria, equipe).

A partir da realização da análise de conteúdo de Bardin (2011) em triangulação com os resultados obtidos mediante a aplicação dos questionários aos sujeitos em situação de rua e a realização das entrevistas dos gestores das instituições pesquisadas foram identificadas categorias temáticas ligadas às percepções das pessoas em situação de rua de Campo Grande, MS e as práticas decorrentes quando frequentam as bibliotecas públicas e o Centro Pop para o acesso e uso da informação. Assim, as necessidades, demandas, percepções e práticas informacionais para o acesso e uso da informação de pessoas em situação de rua foram identificadas por dimensões, tais como: **de natureza do atendimento/envolvimento humano** (acolhimento, encaminhamentos, parcerias), **de natureza física e material** (computadores, acesso à internet, banheiros, abrigo, moradia) e **de natureza informacional** (solicitação de documentos, alimentação, higiene, elaboração de currículos, inserção no mercado).

A partir das entrevistas com gestores, das percepções das pessoas em situação de rua e do referencial teórico, foi possível reunir subsídios para elaborar diretrizes voltadas à criação de um projeto de competência em informação, fundamentado na abordagem de Aprendizagem e Serviço (ApS).

6 Apontamentos acerca de diretrizes à elaboração e desenvolvimento de um projeto de competência em informação aplicável às bibliotecas públicas com foco na população em situação de rua

É preciso ressaltar que para a elaboração das diretrizes foram consideradas não só as necessidades informacionais do grupo em situação de rua, como também a percepção dos gestores quanto ao universo informacional. Assim, estão previstas parcerias entre bibliotecas e centros de acolhimento, envolvendo também universidades e instituições públicas ou privadas interessadas em fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável. O conhecimento e habilidades de pessoas em situação de rua que frequentam bibliotecas públicas também devem ser levadas em conta, ampliando o leque de

participações, e ao mesmo tempo estimulando a participação delas nas atividades da unidade de informação. As necessidades, demandas, percepções e práticas informacionais desse grupo populacional vulnerável nem sempre são explícitas, demandando atenção dos profissionais que os acolhem e recebem, exercendo o papel mediador entre a informação e as pessoas em situação de vulnerabilidade.

A proposição não é prescritiva, mas intenciona-se ser um guia, norteando as ações de profissionais que atendem a essa população. As diretrizes têm como característica um leque de aspectos e dimensões, como requer questões que envolvem a população em situação de rua, assim como a competência em informação. Por estarem amparadas na Aprendizagem e Serviço (ApS), “uma forma de educação experiencial que combina objetivos de aprendizagem com o serviço na/com a comunidade” (Abelha *et al.*, 2020, p.38) têm cunho de natureza didático-pedagógica e como uma de suas características, o envolvimento com a comunidade.

Como não há um modelo único de Aprendizagem e Serviço (ApS), propõe-se um projeto de competência em informação baseado nas fases comumente descritas na literatura (ABELHA *et al.*, 2020; MARTÍNEZ, 2020):

Fase 1 – Diagnóstico participativo: identifica, de forma analítica e colaborativa, as necessidades informacionais das pessoas em situação de rua.

Fase 2 – Intervenção formativa e motivacional: define conteúdos, atividades e cronograma, baseando-se nos resultados do diagnóstico, buscando engajamento pessoal e institucional.

Fase 3 – Intervenção participativa: execução do projeto junto ao público-alvo, com possibilidade de ajustes conforme a dinâmica das ações.

Fase 4 – Avaliação: presente em todas as etapas, permite redirecionamentos para garantir a efetividade do projeto e o alcance dos objetivos.

Propõe-se um projeto de competência em informação baseado na metodologia de Aprendizagem e Serviço (ApS), por seu potencial de promover habilidades como pensamento crítico, resolução colaborativa de problemas e compreensão intercultural. A ApS se mostra especialmente adequada em contextos de vulnerabilidade, como o das pessoas em situação de rua, ao permitir uma abordagem holística e inclusiva. Segundo Jacoby (2015), essa metodologia favorece o atendimento direto e a interação face a face com o público, por meio de ações práticas como apoio educacional, atividades de cuidado e ações comunitárias.

Considerando o objetivo do artigo que é propor diretrizes para a elaboração e o desenvolvimento de projetos de competência em informação (CoInfo) voltados às bibliotecas públicas que atendem pessoas em situação de rua, o Quadro 1 apresenta um modelo de projeto

baseado na metodologia de Aprendizagem e Serviço (ApS), fundamentado nos dados e análises desenvolvidos ao longo do estudo.

QUADRO 1 - QUADRO SÍNTESE DE UM MODELO DE PROJETO BASEADO EM APS PARA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA APLICÁVEL ÀS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Tópicos a constar no modelo do projeto	Orientações
Identificação	Deve conter a logo da biblioteca e do órgão responsável, seguindo as normas de identidade visual institucional.
Título do projeto	Deve ser simples, atrativo e refletir a essência do projeto. Ex.: Elaborando currículos on-line: dicas valiosas.
Data (início e fim)	As datas devem ser definidas com clareza para facilitar a organização de usuários e colaboradores.
Responsável pelo projeto	Nomear um responsável, como bibliotecário ou gestor da unidade/centro de acolhimento.
Usuários beneficiados	Pessoas em situação de rua que frequentam a biblioteca pública.
Recursos humanos envolvidos	Incluir profissionais (de diversas áreas), estudantes (de escolas e universidades) e voluntários. Estimular parcerias colaborativas.
Entidades participantes	Listar todos os parceiros do projeto: órgãos públicos, ONGs, universidades, defensorias etc., com base nos ODS da Agenda 2030.
Recursos físicos e materiais	Descrever recursos necessários, como espaços, equipamentos e materiais. Incentivar doações e parcerias locais.
Necessidade social	Atender demandas sociais urgentes como reinserção no mercado de trabalho, com foco em justiça social e sustentabilidade.
Necessidade informacional	Diagnosticar e atender necessidades informacionais específicas (emprego, saúde, vínculos sociais, cidadania etc.).
Objetivos de aprendizagem	Definir o que os participantes devem aprender (conhecimentos, habilidades, atitudes), com base em modelos como a Taxonomia de Bloom.
Objetivos de serviço	Envolver direitos humanos, empatia, solidariedade, cidadania, cooperação e desenvolvimento local.
ODS vinculados	Identificar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável relacionados, priorizando os 5Ps: Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parcerias.
Dimensões da ColInfo contempladas	Incluir aspectos técnicos, éticos, estéticos, cognitivos, sociais, políticos, afetivos, entre outros. Promover um desenvolvimento holístico.
Desenvolvimento das atividades	Incluir fases: preparação (reuniões, formação), execução (ações práticas), e divulgação (resultados, propostas de continuidade).
Avaliação das aprendizagens	Deve ser diagnóstica, contínua e somativa. Avaliar conhecimentos, habilidades e atitudes de forma ética.

Avaliação dos impactos	Medir os impactos sociais, educacionais e institucionais do projeto, visando redução das desigualdades, aporofobia, pobreza, entre outros.
------------------------	--

Fonte: Baseado em Brito (2023).

Na proposição de diretrizes para projetos de competência em informação, recomenda-se considerar o envolvimento ativo de colaboradores, estudantes e voluntários, bem como a identificação das necessidades sociais e informacionais da população em situação de rua. O modelo de projeto deve contemplar a definição do público beneficiado, recursos, objetivos de aprendizagem e de serviço, dimensões da competência em informação, vinculação aos ODS, etapas de execução das atividades e avaliação dos resultados e impactos.

Com base na literatura especializada — em grande parte fundamentada nas vozes da população em situação de rua —, nas percepções de usuários de bibliotecas públicas e centros de acolhimento em Campo Grande- MS e nas entrevistas com gestores, destaca-se a Aprendizagem e Serviço (ApS) como eixo central da proposta. Sustentada por diversos autores (Abelha *et al.*, 2020; Bartoll *et al.*, 2016; Crespo, 2020; Jacoby, 2015; Martínez, 2020; Resch; Knapp, 2020; Rovira; Rodríguez, 2006), essa abordagem deve articular-se a cinco dimensões que orientam a aplicação das diretrizes para a elaboração e desenvolvimento de um projeto de competência em informação voltado às bibliotecas públicas que atendem pessoas em situação de rua.

Quadro 2 - Dimensões consideradas nas diretrizes para elaboração de um projeto de ColInfo, a partir das vozes vulnerabilizadas em situação de rua

Dimensões	Características	Abrangência
1 Humana	Envolve os aspectos humanos presentes diante da decisão e compromisso dos bibliotecários em desenvolver um projeto de competência em informação. As necessidades informacionais da pessoa vulnerabilizada é sempre levada em conta.	1.1. Acolhimento 1.2. Mediação 1.3. Encaminhamento 1.4. Equipe 1.5. Parceria
2 Física e material	Inclui aspectos e elementos que tratam da disponibilização, acomodação, disposição, aquisição, reforma, doação, troca, aplicação de recursos físicos e materiais destinados ao atendimento de pessoas em situação de rua.	2.1 No âmbito da biblioteca (abrange instalações e equipamentos dos centros de informação que visam facilitar o acesso das pessoas em situação de rua às informações que necessitam. Ex.: computadores, banheiros etc.) 2.2 Fora do âmbito da biblioteca

		(abrange instalações físicas de fora da biblioteca, e que interferem no acesso dessas pessoas à informação. Ex.: sala de leitura/biblioteca no Centro Pop, abrigos alternativos para dias de frio, calor ou chuva intensos)
3 Política	Compreende os interesses que movem a sociedade e seu potencial transformador, sob a perspectiva do campo informacional e outros a este relacionado. Envolve simples ou complexas escolhas e decisões do dia a dia que envolvem a coletividade. Interfere diretamente nas demais dimensões, e está presente em nível profissional da classe de bibliotecários, governos, entidades da sociedade civil etc.	3.1 No âmbito da ColInfo (documentos como o Manifesto de Florianópolis (Manifesto..., 2013) , Bibliotecas por um mundo melhor: Agenda 2030 (FEBAB, 2017) , Padrões de competência em informação de Regina Célia Baptista Belluzzo (Belluzzo, 2007) , dentre outros) 3.2 No âmbito da população em situação de rua (Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009 que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua (Brasil, 2009), Guidelines for library services to people experiencing homelessness, Library services for the poor (ALA, 2007)
4 Informacional	Encontra-se na perspectiva das necessidades e demandas informacionais das pessoas em situação de rua. Abarca percepções e práticas informacionais para o acesso e uso da informação desse grupo vulnerabilizado.	Abrange uma série de atividades a serem trabalhadas em projetos de competência em informação, observando-se as dimensões - técnica, estética, ética e política de Vitorino e Piantola (2011), bem como a observância de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (2015), passíveis de serem contemplados, ou que mais precisam ser tratados para superar a lacuna ou déficit informacional de pessoas em situação de rua.
5 Metodológica	Emprego da Aprendizagem e Serviço (ApS), metodologia educativa inclusiva que apresenta elementos comuns à competência em informação, tais como, o pensamento crítico, autorreflexão, responsabilidade social, compromisso de transformação, e outros. Permite a formação de uma equipe multidisciplinar e com diferentes atores com potencial de contribuição a projetos que	A ApS pode ser adaptada, o que permite contemplar projetos voltados à competência em informação, levando-se em conta as demais dimensões, humana, física e material, informacional e política, observadas em conjunto. Anteriormente ao planejamento da ApS faz-se imprescindível a aplicação de pesquisas e/ou estudo de usuários da informação, instrumentos importantes no

	contemplem a prestação de serviços à comunidade, dentre eles, profissionais do centro de acolhimento e de abrigos, órgãos do governo, artistas e universidades.	levantamento das necessidades informacionais de pessoas, e planejamento e gestão de bibliotecas.
--	---	--

Fonte: Brito (2023).

Todas as dimensões devem ser contempladas, porém destaca-se a relevância da dimensão humana, expressa na escuta das necessidades da população em situação de rua. O acolhimento não se restringe ao espaço físico da biblioteca, mas à presença constante e à mediação acolhedora, que promove visibilidade e empoderamento. Esse processo deve ser conduzido com segurança e solidariedade, por equipes coesas e atentas às demandas, sendo as parcerias interdisciplinares (informação, saúde, assistência social, entre outras) fundamentais diante da complexidade da situação.

Com base nos resultados da análise dos questionários, das entrevistas e da literatura especializada, e considerando as dimensões que constam no Quadro 2, o Quadro 3 apresenta um quadro-síntese com eixos de atuação e proposições para bibliotecas públicas, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

QUADRO 3 - SÍNTESE DAS PROPOSIÇÕES PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PROJETOS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO VOLTADOS À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Eixo de atuação	Proposições	ODS relacionados
Inclusão social e cidadania	Combate à pobreza informacional e à aporofobia; emissão de documentos; fortalecimento de vínculos familiares; incentivo ao voto e à participação social.	1, 4, 5, 10, 16, 17
Acesso à informação e serviços	Bancos de dados e oportunidades (emprego, moradia, assistência); parcerias com órgãos públicos e movimentos sociais; combate às <i>fake news</i> e incentivo ao uso ético da informação.	4, 10, 11, 16, 17
Saúde e bem-estar	Apoio emergencial (frio, chuva); prevenção ao alcoolismo; campanhas de doação (alimentos, roupas, higiene); ações de saúde preventiva em bibliotecas.	3, 10, 11, 17
Educação e cultura	Oficinas de letramento racial, antirracista e financeiro; clubes de leitura, cinema e jogos;	4, 5, 10, 11, 12, 16, 17

	visitas culturais; incentivo ao uso crítico da internet e da mídia.	
Sustentabilidade e meio ambiente	Combate ao analfabetismo ambiental; conscientização sobre impactos socioambientais na vida da população em situação de rua.	3, 11, 12, 13, 16

Fonte: baseado em Brito (2023).

A síntese apresentada no Quadro 3 evidencia a visão holística destacada ao longo deste artigo, considerada essencial para a formulação de propostas, a escuta e o desenvolvimento de projetos de competência em informação voltados à população em situação de rua. Trata-se, ainda, de uma condensação de aproximadamente 50 proposições que podem ser implementadas por bibliotecas públicas para atender às necessidades informacionais dessa população vulnerável, encontradas em Brito (2023).

Aprendizagem e Serviço (ApS) se apresenta como metodologia adequada para o desenvolvimento de projetos de competência em informação voltados à população em situação de rua. A ApS permite atuar em múltiplas frentes, envolvendo usuários em vulnerabilidade social, demais frequentadores das bibliotecas e profissionais de diversas áreas, promovendo parcerias entre a biblioteca e setores da sociedade. Fundamentada na pedagogia experiencial e reflexiva, a metodologia articula pensamento crítico, autorreflexão, responsabilidade social e empatia, elementos essenciais tanto para a competência em informação quanto para o acolhimento da população em situação de rua.

A participação de diferentes atores — como centros de acolhimento, abrigos, órgãos governamentais, universidades, artistas e escritores — fortalece o processo, podendo incluir atividades de extensão e créditos acadêmicos para estudantes. Recomenda-se planejamento coletivo, reuniões e ampla discussão para garantir o êxito do projeto. Além disso, a ApS pode ser adaptada, devendo-se considerar outras dimensões relevantes — humana, física, material, informacional e política — junto à dimensão metodológica.

Por fim, o levantamento das necessidades informacionais por meio de pesquisas e estudos de usuários deve preceder o planejamento, garantindo que a ApS seja orientada por demandas reais e não apenas por avaliação de satisfação dos serviços. Para isso, recomenda-se consultar referências como o Manual de Estudo de Usuários da Informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015) e outras literatura científicas pertinentes.

7 Considerações finais

Espera-se que as diretrizes apresentadas sirvam como referência para a elaboração de projetos de competência em informação voltados à população em situação de rua, aplicáveis em bibliotecas públicas e outros equipamentos comunitários. Embora não sejam definitivas, elas orientam a atuação de bibliotecários e demais agentes na promoção do acesso à informação, resgate da cidadania e combate à pobreza informacional, contribuindo para a transformação individual e social. Além disso, essas diretrizes podem subsidiar políticas públicas, fortalecer parcerias entre bibliotecas e universidades e apoiar a implementação de projetos baseados em Aprendizagem em Serviço (ApS), alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 e ao princípio de não deixar ninguém para trás.

Diante disso, acredita-se que é possível promover serviços de informação em parceria com universidades, profissionais de diferentes áreas e atores da sociedade, fortalecendo a mediação das demandas da população em situação de rua. A ApS oferece elementos comuns à competência em informação, como pensamento crítico, autorreflexão, responsabilidade social e empatia, que podem orientar o planejamento e a execução de projetos estratégicos.

Em Campo Grande (MS), não foram identificadas bibliotecas públicas que desenvolvam programas ou ações voltadas à competência em informação de seus usuários, tampouco iniciativas direcionadas a pessoas em situação de vulnerabilidade que frequentam esses espaços. Este estudo traça um perfil de usuários em situação de rua que utilizam as bibliotecas públicas da cidade e o Centro Pop, evidenciando suas necessidades informacionais. Assim, essas diretrizes funcionam como base inicial para pesquisadores e profissionais, podendo ser utilizadas, aprimoradas e adaptadas para ampliar o impacto social e o desenvolvimento da competência em informação junto a essa população vulnerável.

Por fim, o arranjo das diretrizes foi pensado em como as autoras veem o mundo, onde todos somos corresponsáveis pelo próximo, e os agentes públicos, como os bibliotecários, não podem se abster desta responsabilidade. A população em situação de rua não é problema do governo, da família ou do outro. É um problema de todos. É este mesmo grupo de pessoas que faz parte do planeta cada vez mais agredido pelo homem, um mundo cada vez mais desigual, mais violento e intolerante, e onde o mal uso que se faz da informação ganha força cada vez maior, destruindo democracias, vidas, saúde, condições dignas de vida. Não se pode assistir a tudo como a um filme de tragédia. É preciso que todos saiam da inércia perante os problemas que tomam de assalto a vida dessas pessoas.

Referências

ABELHA, M.; FERNANDES, S.; MIGUEL, I.; SOUSA, E. Educação social e aprendizagem e serviço (ApS): uma forma de educação experiencial. **Laplage em Revista**, v. 6, n. 3, p. 38-53, 2020. <https://doi.org/10.24115/S2446-6220202063935p.38-53>. Disponível em: <http://repositorio.uportu.pt:8080/handle/11328/3168> Acesso em: 20 abr. 2024.

AMERICAN LIBRARYASSOCIATION (ALA). **Library services for the poor**. Chicago: ALA, 2007. Disponível em: <https://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/52libsvcsandrespon#B.8.10> Acesso em: 30 set.2025.

AOS FATOS. **É falso que Lula prometeu acabar com Auxílio Brasil e proibir benefício a quem mora sozinho**. [S.l.], 6 de out. de 2022. Disponível em: <https://www.aosfatos.org/noticias/falso-lula-prometeu-acabar-com-auxilio-brasil/> Acesso em: 22 dez. 2022.

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

BARTOLL, O. C.; GIL GOMEZ, J.; CORBATÓN MARTÍNEZ, Raquel; CAPELLA PERIS, C. El aprendizaje servicio como propuesta metodológica para una pedagogía crítica. **RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje Servicio**, Barcelona, ES, n. 2, p. 70-94, 2016. Disponível em: <https://revistes.ub.edu/index.php/RIDAS/article/view/RIDAS2016.2.4/19021> Acesso em: 27 set. 2025.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. rev. e atual. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BEZERRA, A. C. **Vigilância e filtragem de conteúdo nas redes digitais: desafios para a competência crítica em informação**. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 16., 2015, João Pessoa. Anais [...]. João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/923/1/2716-6796-1-PB.pdf> Acesso em: 11 set. 2025.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Portaria nº 69, de 14 de maio de 2020. Aprova recomendações gerais para a garantia de proteção social à população em situação de rua, inclusive imigrantes, no contexto da pandemia do novo Coronavírus, Covid-19. **Diário Oficial da União**: edição 93, seção 1, p. 379, 18 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-69-de-14-de-maio-de-2020-257197675> Acesso em: 15 jan. 2025. [BRASIL, 2020]

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Secretaria de Avaliação, Gestão da informação e Cadastro Único - SAGICAD. **Famílias em situação de rua inscritas no Cadastro Único**. Brasília: Vis Data 3, 2025. Disponível em: <https://bit.ly/4gKSkO4> Acesso em 04 set. 2025. [BRASIL, 2025]

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Rua: aprendendo a contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua**. Brasília, DF: MDS, 2009a. 240 p. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/Rua_aprendendo_a_contar.pdf Acesso em: 30 set. 2025. [Brasil, 2009a]

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Sumário executivo: pesquisa nacional sobre a população em situação de rua**. Brasília, DF:MDS, 2008. 15 p. Disponível em:

<http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2015/agosto/14/sumario-executivopop-rua.pdf> Acesso em: 17 ago. 2020. [BRASIL, 2008]

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto n. 7.053 de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm Acesso em: 30 set. 2025 fev. 2024. [BRASIL, 2009]

BRASIL. Senado Federal. **Parecer (SF) nº 53, de 2023.** [Relatório] Determina a inclusão da população em situação de rua no censo demográfico realizado periodicamente pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Brasília: Senado Federal, 2023. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9391798&ts=1730219657458&disposition=inline> Acesso em: 11 maio 2025. [Brasil, 2023b]

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei nº 4498, de 2020. Determina a inclusão da população em situação de rua no censo demográfico realizado periodicamente pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Atividade legislativa.** Brasília, DF: Senado Federal, 2023. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/144607> Acesso em: 21 mar. 2024. [Brasil, 2023a]

BRITO, T. R. de. **Competência em informação e pessoas em situação de rua: um estudo de caso em bibliotecas públicas de Campo Grande (MS).** 2023. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/242837> Acesso em: 22 mar. 2024.

BRUCE, C. S. Information literacy. In: Feather, J.; Sturges, P. (ed.). **International encyclopedia of Information and Library Science.** 2nd ed. London: Routledge, 2004. p. 261-263. E-book.

CORTINA, A. **Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la democracia.** Barcelona: Editorial Planeta, 2019. 196 p.

CRESPO, M. N. Del desarrollo individual a la transformación social: potencialidades de los modelos aps para afrontar las necesidades y retos de la juventud española. In: Díez Gutiérrez, E. J.; Rodríguez Fernández, J. R. (Dir.). **Educación para el bien común: hacia una práctica crítica, inclusiva y comprometida socialmente.** Barcelona: Octaedro, 2020. p. 201-209. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7272080> Acesso em: 30 set. 2025.

CRUZ, Elaine Patrícia. Aumenta em 25% o número de pessoas em situação de rua no país. **Agência Brasil**, São Paulo, 02 jan. 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2025-01/aumenta-em-25-o-numero-de-pessoas-em-situacao-de-rua-no-pais> Acesso em: 10 maio 2025.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.

DESLAURIERS, J. P.; KÉRISIT, M. O delineamento de pesquisa qualitativa. In.: POUPART, J. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis: Vozes, 2014. p. 127-153.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Bibliotecas por um mundo melhor: Agenda 2030**. São Paulo: FEBAB, 2017. [p.1-36]. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4563> Acesso em: 21 mar. 2024.

HUNGARO, A. A. et al. Pessoas em situação de rua: caracterização e contextualização por pesquisa censitária. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, n.5, p.1-8, 13 jul.2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/mYpbwFhFbQtcpshF3s7fC4G/?format=pdf&lang=en> Acesso em: 27 set. 2025.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Estimativa da população em situação de rua no Brasil (setembro de 2012 a março de 2020)**: nota técnica 73. Brasília, DF: IPEA, 2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/200612_nt_disoc_n_73.pdf Acesso em: 30 set. 2025. [IPEA, 2020]

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA(IPEA). **Estimativa da população em situação de rua no Brasil (2012-2022)**: nota técnica nº 103. Brasília, DF: IPEA, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/server/api/core/bitstreams/0a73932a-868c-4d64-8a51-1c16c5ffa850/content> Acesso em: 30 set. 2025.

JACOBY, B. **Service-learning essentials: questions, answers, and lessons learned**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2015. 352 p.

LUCCA, D. M. **Princípios para o desenvolvimento da competência em informação do idoso sob o foco da dimensão política**. 2019. 423 p. Tese (Doutorado Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/206334/PCIN0205-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 17 set. 2025.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias. In: II SEMINÁRIO “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS”, 2013, Florianópolis. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4554> Acesso em: 30 set. 2025.

MARTÍNEZ, A. El aprendizaje-servicio: una forma para impulsar la participación en los jóvenes. **RIDAS, Revista iberoamericana de aprendizaje servicio**, Barcelona, n. 9, p. 22-42, mayo 2020. Disponível em: <https://revistes.ub.edu/index.php/RIDAS/article/view/RIDAS2020.9.2/31422> Acesso em: 30 set. 2025.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 101 p. E-book.

ORELO, E. R. M. **Competência em Informação para pessoas com fibrose cística**. 2023. 265 p. Tese (Doutorado Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/254072> Acesso em: 17 set. 2025.

PELLEGRINI, E. **Princípios para o desenvolvimento da competência em informação de mulheres rurais sob a perspectiva do empoderamento**. 2022. 322 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/234847/PCIN0295-T.pdf?sequence=-1&isAllowed=y> Acesso em: 17 set. 2025.

PEREIRA, F. H. **Política Nacional para a População em Situação de Rua: adesão e desdobramentos no contexto do Distrito Federal**. Curitiba: Appris, 2019. 182 p.

RESCH, K.; KNAPP, M (ed.). **Aprendizagem em serviço: um manual para o ensino superior: resultado do projeto ENGAGE STUDENTS**. [S.l.]: Engage students, out.2020. Disponível em: <https://ciee.fpce.up.pt/pt/resources/aprendizagem-em-servico-um-manual-para-o-ensino-superior> Acesso em: 30 set. 2025.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). **Financial literacy education in libraries: guidelines and best practices for service**. Chicago, USA: RUSA, 2014. 35 p. Disponível em: https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/FLEGuidelines_Final_September_2014.pdf Acesso em: 30 set. 2025.

RIGHETTO, G. G. **Competência em informação às minorias sociais: conjecturando princípios**. 2022. 336 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) –Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/234670/PCIN0289-T.pdf?sequence=-1&isAllowed=y> Acesso em: 17 set. 2025.

RODRIGUES, I. S.; FERNANDES, D. C. Apresentação. In: RODRIGUES, I. S.; FERNANDES, D. C. (org.). **Cidadãos em situação de rua: dossiê Brasil – grandes cidades**. Curitiba: Editora CRV, 2020. p. [11] -17.

ROVIRA, J. M. P.; RODRÍGUEZ, J. P. Rasgos pedagógicos del aprendizaje-servicio. **Cuadernos de pedagogia**, [S.l.], n. 357, p.60-63. maio 2006. Disponível em: <https://roserbatlle.net/wp-content/uploads/2009/03/rasgos-pedagogicos.pdf> Acesso em: 30 set. 2025.

SAINT PAUL PUBLIC LIBRARY. **Library Social Worker**. Saint Paul, MN: SPPL, 2022. Disponível em: <https://sppl.org/services/> Acesso em: 01 fev. 2024.

SARMENTO, I. V. M. **A ineficácia das políticas públicas destinadas à população em situação de rua**. Rio de Janeiro : Lumen Juris, 2020. 144 p.

SPUDEIT, D. F. A. O. **Diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas com foco nas pessoas em situação de rua**. 2021. 423 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/231102> Acesso em: 27 set. 2025.

SPUDEIT, Daniela Fernanda Assis de Oliveira; VITORINO, Elizete Vieira. Diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação para bibliotecas públicas com foco nas pessoas em situação de rua. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 19, p. 01-28, 2023. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1947/1462> Acesso em: 14 maio 2025.

UNITED NATIONS. General Assembly. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. Nova Iorque: ONU, 2015. Disponível em:

https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf Acesso em: 20 jan. 2024. [ONU, 2015]

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO” (UNESP). **Critérios éticos para elaboração do projeto de pesquisa**. Marília: UNESP, 2014. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/#!/pesquisa/comite-de-etica/criterioseticos/> Acesso em: 22 set. 2025.

VALENTIM, M. L. P. Análise de conteúdo. In.: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p.[119]-134.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf> Acesso em: 30 set. 2025.

YIN, R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.