

# Biblioteca Virtual esclarece dúvidas do cidadão sobre diversos assuntos

**N**em sempre o internauta encontra o que precisa na rede mundial. Nesses casos, uma boa ajuda pode ser dada pela equipe da Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo. Os profissionais que lá trabalham (bibliotecários, advogado, licenciado em Letras) estão preparados para responder perguntas sobre cidadania, legislação, serviços da administração estadual —, mas quase sempre o trabalho se estende para outras áreas.

“Nossa matéria-prima é a informação, sem restrição”, diz a bibliotecária Regina Fazioli, coordenadora da biblioteca, da Secretaria de Comunicação.

Serviço semelhante ela diz que só encontrou na China e em Cuba. O primeiro contato do usuário é feito pelo site [www.bibliotecavirtual.sp.gov.br](http://www.bibliotecavirtual.sp.gov.br), no link “Fale conosco” ou pelo e-mail [biblioteca.virtual@sp.gov.br](mailto:biblioteca.virtual@sp.gov.br). Quase 100% das solicitações vêm pela Internet. Na página principal do site, existem informações sobre os temas mais procurados pelas pessoas: Cidadania, Emprego e Renda, Legislação, Governo, São Paulo e Projetos Sociais. Há também o link “Outros temas”.

Cada tópico apresenta divisões. Em Cidadania, por exemplo, encontram-se esclarecimentos sobre como ter acesso à Justiça, direitos do consumidor, documentos pessoais, emprego e renda. O tema São Paulo mostra aspectos geográficos, cultura, folclore, história, turismo e outros dados do Estado. O link “Outros temas” destaca cultura, dicionário, enciclopédia e pesquisa escolar. O item “Pesquisa e projetos sociais” reúne dados sobre quase 400 programas do governo estadual.

**Autonomia** — Ao listar os assuntos mais solicitados, a biblioteca pretende auxiliar e estimular a pessoa a procurar, sozinha, o que deseja. “Sem depender do nosso serviço”, frisa Regina. Assim que a equipe recebe o e-mail com determinada pergunta, a solução costuma sair em cinco dias úteis, mas nem toda dúvida ou queixa é atribuição do serviço. No ano passado, dos 181 mil e-mails recebidos (média diária de 695), quase 15 mil foram repassados a outros órgãos públicos. Os profissionais da biblioteca atenderam a 7.418 solicitações de pesquisas. O restante das mensagens era spam, falhas de entrega ou informativos do governo.

A equipe faz trabalho de formiga, ao vasculhar, encontrar e enviar os dados; consulta livros, Internet, CDs ou especialista no assunto. A meta, segundo Regina, é a informação rápida, precisa e eficiente. Ao encaminhar a resposta, o funcionário utiliza

**Cidadania, legislação, serviços, programas da administração estadual e pesquisas acadêmicas são temas bastante procurados**



Em 2007, profissionais da Biblioteca Virtual atenderam 7.418 solicitações de pesquisas

linguagem mais adequada à formação cultural do usuário. Regina diz que o seu pessoal é treinado para buscar informações confiáveis na Internet. “Para isso, é importante a bagagem cultural de cada um”.

**Satisfação** — No ano passado, uma pesquisa constatou que 75% dos usuários têm entre 21 e 50 anos. Metade dos entrevistados (52%) possui curso superior e 80,4% estão empregados. Estudantes representam 13,4%. Dos que acessaram os programas e

projetos sociais do site, 88% acharam o que precisavam e 86% afirmaram que o sistema de busca é satisfatório. Assuntos mais procurados: legislação (58,6%), informação e fonte para trabalho escolar, acadêmico ou pesquisa em geral (58,6%), dados sobre serviços e órgãos do governo do Estado (57%), cidadania e direito do cidadão (46,25%) e utilidade pública e serviços (41,9%).

**Viviane Gomes**  
Da Agência Imprensa Oficial

## Questões difíceis encontram soluções

Desde 1997, quando o serviço começou a funcionar, só duas perguntas não foram respondidas. A primeira veio de uma bibliotecária de São Paulo, que pediu o Ato Legal justificativo da denominação Fernando de Azevedo, ao teatro da Secretaria da Educação, no centro de São Paulo. A segunda, também difícil de ser desvendada, partiu de um estagiário do programa *Acessa São Paulo* (inclusão digital), que queria dados sobre a cidadã bauruense Alvina Pereira de Castro. E, também, detalhes de uma lenda de Bauru sobre menina branca conduzida nos ombros de homem negro, nas proximidades da nascente do Rio Olho D’água.

Um aluno perguntou a cor do leite da fêmea do canguru. A equipe contactou especialista em marsupiais da Universidade de São Paulo (USP). A resposta não tardou: cor-de-rosa. Cidadão americano queria pílulas do Frei Galvão. A atendente lhe informou que o produto, gratuito, é solicitado por carta endereçada ao Mosteiro da Luz ou à Catedral de Santo Antonio, em Guaratinguetá.

Certa vez, Juliana recebeu pela Internet um pedido de ajuda. Dizia que sua família fora substituída por alienígenas. “Liguei para a remetente, confirmei a história e desconfeitei que se tratava de uma pessoa com doença mental”, lembra. Logo, Juliana contactou a Secretaria da Saúde e passou o e-mail para uma médica tomar providências. “Agimos sempre com cautela, pois nossa resposta é documento e representamos o Governo do Estado”.

## Ferramenta a serviço da população

A Biblioteca Virtual também recebe questões sociais que nada têm a ver com o serviço de pesquisa, como a mãe que pedia ajuda para o filho drogado. Casos assim são enviados ao órgão competente. Em 2000, um líder de moradores do Belenzinho, na zona leste, organizou festa de aniversário do local e solicitou texto manuscrito da lei de criação do bairro. Tarefa penosa. Regina e uma estagiária tiveram de consultar vários jornais (*Diário Oficial* do município) na biblioteca do Palácio do Governo.

A estudante passou meses procurando o documento no Arquivo do Estado. Quando estava quase desistindo, após várias tentativas, o manuscrito foi encontrado, filmado e entregue ao solicitante.

“O homem ficou tão emocionado que até chorou”, descreve. O documento tornou-se símbolo do bairro do Belém.

Luciana Marques da Silva, do curso de Biblioteconomia da Unesp de Marília, aproveita as férias de julho para estagiar na Biblioteca Virtual e aprender muito. Por exemplo, agora sabe como encontrar informações sobre gratuidade do transporte público para desempregados. Juliana da Silva começou como estagiária de Biblioteconomia e foi contratada em julho de 2007 para cuidar dos e-mails. Ela lê mensagens de pessoas pedindo ingressos para shows, vagas em hospitais, emprego e até dinheiro. Neste caso, ela envia ao solicitante a Lei Estadual nº 8.666, de 21/6/1993, que esclarece a uti-

lização da verba pública em benefício da coletividade.

Quando a biblioteca da Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades (Sutaco) não dispõe de informação sobre artesanato solicitada por professores, pesquisadores e alunos, o ouvidor Renan Carlos Ribeiro de Novaes utiliza a ferramenta virtual. “No máximo em três dias temos resultado. A equipe da Biblioteca Virtual está de parabéns”, elogia.

A futura técnica em informática Tamires Ferreira dos Santos, de Peruíbe, usou o serviço para saber qual lei mudou o nome de uma escola para EE Carmem Miranda. “Meu projeto era construir um site da instituição de ensino e precisava da informação. Após duas horas do pedido obtive a lei por e-mail”.

## CPTM lança edital para concessão de uso de terreno nobre

A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) lançou edital para concessão de uso de terreno de 3,6 mil metros quadrados localizado na Rua Funchal, Vila Olímpia, área nobre de São Paulo. O terreno é avaliado em R\$ 10,5 milhões. O concessionário deverá construir edifício comercial de alto padrão e terá 30 anos para administrá-lo, mediante remuneração à CPTM, com a possibilidade de renovar a concessão. A expectativa da empresa é que a licitação desperte o interesse no mercado imobiliário, uma vez que quase não há mais terrenos com essa área disponível para novos empreendimentos na região.

“Estamos trabalhando para ampliar os negócios da companhia que gerem receita não-operacional”, ressalta o gerente de Marketing e Desenvolvimento de Negócios da CPTM, Renato Bellelis. “A empresa, criada a

partir da fusão entre a extinta Ferrovia Paulista S.A. (Fepasa) e a Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU), herdou algumas áreas que não oferecem condições de aproveitamento pela atividade principal, o transporte público, mas podem tornar-se importantes fontes de renda, como é o caso desse terreno”, explica.

**Prioridade** — A área de novos negócios realiza estudos sobre todo o espaço patrimonial, com o objetivo de identificar possibilidades de desenvolvimento de novos projetos. A prioridade é dada àqueles que permitem integração entre estações e empreendimentos comerciais. O levantamento identificou cinco imóveis com essas características. “O terreno da Rua Funchal é o de maior valor agregado, tanto pela área como pela localização, e será o primeiro proje-

to nesse segmento realizado pela companhia”, afirma Bellelis. Ele ressalva que a empresa se preocupa, também, com o uso social dessas propriedades.

Outras áreas, de menor valor, têm sido concedidas para estacionamentos populares, principalmente nas proximidades de estações de trem e Metrô. A CPTM tem cinco empreendimentos desse tipo e, nos próximos três meses, abrirá outros quatro, nas zonas leste e oeste da capital e em São Caetano do Sul.

**Da Assessoria de Imprensa da CPTM**



Terreno fica num ponto valorizado da Vila Olímpia