

**Universidade Federal do Rio Grande do Sul**  
**Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação**  
**Departamento de Ciências da Informação**  
**Curso de Biblioteconomia**

**ROSANA DE LEMOS VASQUES**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS**  
**DA PGM/POA NA UTILIZAÇÃO DA BASE DE DADOS SIREL**

Porto Alegre  
2006

**ROSANA DE LEMOS VASQUES**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS  
DA PGM/POA NA UTILIZAÇÃO DA BASE DE DADOS SIREL**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Orientadora: Profa. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Porto Alegre  
2006

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**Reitor:** José Carlos Ferraz Hennemann

**Vice Reitor:** Pedro Cezar Dutra Fonseca

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

**Diretor:** Valdir José Morigi

**Vice-diretor:** Ricardo Schneiders da Silva

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

**Chefe:** Iara Conceição Bitencourt Neves

**Vice-chefe:** Jussara Pereira Santos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

V335a Vasques, Rosana de Lemos

Avaliação do grau de satisfação dos usuários internos da PGM/POA na utilização da base de dados SIREL / Rosana de Lemos Vasques. – Porto Alegre: UFRGS, 2006.

56 fls.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, 2006.

Orientação: Prof<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura

1.Satisfação do Usuário. 2. Biblioteca Jurídica. I. Moura, Ana Maria Mielniczuk de. II. Título.

**Departamento de Ciências da Informação**

Rua Ramiro Barcelos, 2705 - Bairro Santana

CEP 90035-007 Porto Alegre-RS

Fone: (51) 3316-5146

Fax: (51) 3330-6635

E-mail: fabico@vortex.ufrgs.br

**Rosana de Lemos Vasques**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DA  
PGM/POA NA UTILIZAÇÃO DA BASE DE DADOS SIREL**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em .....de .....de .....

***Banca Examinadora***

---

Ana Maria Mielniczuk de Moura  
Mestre em Comunicação e Informação - UFRGS  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS

---

Helen Beatriz Frota Rozados  
Doutora em Comunicação e Informação - UFRGS  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS

---

Ronaldo Osmar Bellini  
Bacharel em Ciências Jurídicas - UFRGS  
Biblioteca da Procuradoria-Geral do Município de Porto Alegre

## RESUMO

Realiza uma avaliação do Sistema de Referência Legislativa (SIREL) através do estudo de usuários internos da Biblioteca da PGM/POA. Visa medir o grau de satisfação dos usuários internos quanto a recuperação da legislação oferecida por este serviço. Contextualiza os seguintes assuntos: bibliotecas jurídicas, estudo de usuários, serviço de referência, bases de dados, avaliação de serviços. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem quali-quantitativa. O instrumento de coleta de dados foi um questionário com perguntas fechadas e abertas. Utilizou-se uma amostra não-probabilística e intencional da população. Constata-se freqüente utilização do SIREL pelos usuários internos que demonstram, na maioria das vezes, satisfação quanto à resposta de suas solicitações. Identifica que existem falhas na recuperação da legislação por parte dos usuários internos quando pesquisam na intranet sem ajuda dos recursos humanos da Biblioteca. Propõe que seja realizado um treinamento de usuários e o aumento de recursos humanos para inserção de toda legislação do Município de Porto Alegre, na base de dados SIREL.

Palavras-chave: Satisfação dos usuários. Avaliação. Biblioteca jurídica. Informação legislativa.

## **ABSTRACT**

This study is based on an evaluation of the Law Reference System (SIREL) using the study of internal users from the Institution. The aim of the study is to measure the user's level of satisfaction regarding the recovering results of the legislation offered by this service. The subjects are contextualized as follow: legal libraries, studies of users, service of reference, databases, evaluation of services. It was applied a descriptive methodology with a qualitative approach based on quantitative data, which was divided in: type of study, population and sampling, data collecting, data collecting procedures, and research limitations. It analyzes the factors that harm the successful recovery of the legislation using the SIREL. It was verified frequent use of SIREL by the internal users who showed great satisfaction with the results of their searches. However intranet use of SIREL presented flaws in recovering data, and received complaints from the users. User's training and an increase in the number of employees inserting the complete data of the Legislation of POA in the SIREL.

**Key-Words:** Satisfaction of the Users. Evaluation. Legal library. Legislative information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Grau de Escolaridade .....	36
Gráfico 2 – Utilização do SIREL .....	37
Gráfico 3 – Finalidade da Pesquisa.....	38
Gráfico 4 – Solicitação da Pesquisa.....	41
Gráfico 5 – Satisfação Quanto à Pesquisa.....	42
Gráfico 6 – Satisfação Quanto ao Atendimento .....	43
Gráfico 7 – Como Obteve a Pesquisa .....	44
Tabela 1 – Controle de Atos Legislativos do SIREL.....	10
Tabela 2 – Assuntos Pesquisados .....	39

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>p. 6</b>
1.1 Justificativa .....	p. 8
1.2 Contexto .....	p. 9
1.3 Definição do Problema .....	p. 11
1.4 Objetivo Geral .....	p. 11
1.5 Objetivos Específicos .....	p. 11
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>p. 13</b>
2.1 Bibliotecas Jurídicas .....	p. 13
2.2 Estudo de Usuários .....	p. 17
2.3 Serviço de Referência .....	p. 21
2.4 Bases de Dados .....	p. 26
2.5 Avaliação de Serviços .....	p. 28
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>p. 31</b>
3.1 Tipo de Estudo .....	p. 31
3.2 População e Amostra .....	p. 32
3.3 Instrumento de Coleta de Dados .....	p. 32
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>p. 33</b>
4.1 Grau de Escolaridade .....	p. 35
4.2 Utilização do SIREL .....	p. 36
4.3 Finalidade da Pesquisa .....	p. 37
4.4 Assuntos Pesquisados .....	p. 39
4.5 Solicitação da Pesquisa .....	p. 40
4.6 Satisfação do Usuário Quanto a Resposta da Pesquisa .....	p. 42
4.7 Dificuldades da Pesquisa .....	p. 43
4.8 Satisfação Quanto ao Atendimento .....	p. 44
4.9 Como Obteve a Pesquisa .....	p. 44
<b>5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES</b> .....	<b>p. 46</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>p. 48</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>p. 49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade se construiu e se constrói não por uma questão de "evolução" das relações elementares entre os seres humanos, mas pelas relações "necessárias", relações estas que são afetivas, sociais, políticas, de gênero, de raça, de classe etc.

Relações estas que carregam ou negam informações, que indicam significados, que constituem outros significados, outras práticas que elaboram, enfim, outros tipos de práticas, informações que continuamente se dialogam e ao qual fundamentamos a linguagem, as leis sociais, jurídicas políticas e científicas, que regem a nossa maneira de viver e de construir a própria informação.

De qualquer forma com a complexidade da sociedade, o advento da ciência, do método científico e todos os outros paradigmas e fundamentos ideológicos, ao qual as sociedades de uma forma geral trilharam, chegamos atualmente a um ponto onde a sistematização da informação é tão necessária quanto a sua própria produção ou usufruto.

Sendo assim, o advento das novas tecnologias, principalmente a informática, traz consigo, além do acúmulo de informações, a ilusão de que se pode acessar qualquer uma delas com simples comandos. No entanto, não tem sido uma tarefa fácil, pois tem implicado, além de razões políticas e econômicas as quais não adentraremos nesse estudo, em formas de sistematização cada vez mais abrangentes e, ao mesmo tempo específicas, para atender um número maior de solicitações emergentes de informações para indivíduos com diferentes perfis, expectativas e necessidades.

Congruentes a este fato, encontra-se a aceleração, cada vez maior, da produção de informações que através das tecnologias geradas, percorre inúmeros caminhos de diferentes formas e conteúdos, o que faz perceber que evidentemente se está vivendo um paradoxo: tem-se muita informação e dispõe-se de cada vez menos tempo para assimilá-la.

Conforme Miranda (2004, p.140):

Da mesma forma como tivemos a explosão bibliográfica após a revolução industrial, neste novo milênio estamos passando pela explosão da informação eletrônica. A modernização da tecnologia tem promovido profundas mudanças nos procedimentos de produção, transmissão e acesso à informação.

O grande problema não é a falta da informação e sim o excesso. Na tentativa de sanar esta problemática as bases de dados foram criadas. Desenvolvidas para auxiliar a recuperação das informações, que ao serem padronizadas nas unidades de informação, pela introdução de sistemas informatizados, aumentaram a eficiência e rapidez ao seu acesso, gerando um melhor serviço de recuperação de dados.

Em virtude dessas facilidades, várias áreas do conhecimento tem sistematizado suas informações e criado suas bases de dados, uma delas foi a do campo jurídico, tema desta pesquisa.

Ter acesso à informação jurídica é de extrema relevância na atualidade, tanto no exercício da cidadania, quanto na proteção dos direitos do cidadão, como afirma Silva (2004, p.125): “[. . .] sendo a informação jurídica imprescindível para o exercício da cidadania e prerrogativa de garantia dos direitos individuais, todo cidadão depende, freqüentemente, deste tipo de informação.”

Devido as mudanças constantes ocorridas na sociedade, as normas jurídicas vão adaptando-se, sendo criadas, alteradas e revogadas diariamente. Em pesquisa recente, segundo Passos (2005), constatou-se que em nível nacional são editadas, em média, 832 normas por dia útil. Totalizando até então 3.315.947 (três milhões, trezentos e quinze mil, novecentos e quarenta e sete) normas que regem a vida dos cidadãos brasileiros.

As bibliotecas especializadas em informação jurídica possuem o importante papel de controlar, armazenar e disseminar essas informações, por meio de seus serviços. Para que isso seja feito de forma que satisfaça realmente seus usuários, é necessário que se conheça quem são eles, suas necessidades e expectativas para melhor avaliar a eficiência dos serviços prestados.

As unidades de informação existem para satisfazer as necessidades de informação dos usuários. De acordo com Cunha (1989, p.55): “é um sofisma achar que os serviços falam por si mesmos, na verdade eles sempre precisam ser avaliados, melhorados e divulgados.” Todo serviço ou sistema de recuperação de informações tem por finalidade satisfazer as necessidades de pesquisa, portanto, é necessário que se faça uma avaliação através da opinião dos usuários para conhecer a realidade dos sistemas e serviços. Nesse estudo pretende-se averiguar a qualidade das pesquisas realizadas através do Sistema de Referência da Legislação - SIREL, medindo o grau de satisfação dos usuários internos da Biblioteca da PGM/POA.

## **1.1 Justificativa**

A necessidade do conhecimento da legislação para executar tarefas diárias da vida pessoal, acadêmica e profissional, faz com que as pessoas procurem a Biblioteca da Procuradoria Geral do Município de Porto Alegre (PGM/POA) pois ela comporta toda a legislação do município de Porto Alegre no formato impresso e em formato digital através do Sistema de Referência da Legislação (SIREL).

O SIREL é o principal serviço prestado pela Biblioteca da PGM/POA para toda a comunidade e está disponível para todo e qualquer cidadão que o solicite. Sendo assim, atende um grande número de solicitações diárias tanto do público interno como do externo, para os mais diversos fins. Dentro desta perspectiva, o presente estudo propõe-se avaliar a qualidade deste serviço prestado ao público interno da PGM.

As unidades de informação realizam estudos de usuários para conhecerem detalhadamente o perfil dos usuários que utilizam seus serviços, afim de melhorar a qualidade destes. Através destes estudos é possível medir o grau de satisfação dos mesmos na utilização do SIREL, avaliar o serviço e diagnosticar possíveis problemas e falhas, podendo assim serem buscadas soluções que satisfaçam as expectativas e necessidades dos mesmos. Na unidade de informação que será estudada nunca houve este tipo de estudo, sendo desconhecidas as opiniões, as preferências e a satisfação

dos usuários que utilizam o SIREL, por isso a necessidade deste estudo despertou um grande interesse da autora no intuito de otimizar a recuperação de informações no SIREL.

A escolha da instituição baseou-se na experiência profissional da autora deste estudo que estagiou na Biblioteca da PGM-POA por dois anos, onde está inserido o SIREL. A familiarização com a unidade contribuiu para o conhecimento prévio dos usuários a serem investigados e para uma melhor interação com o ambiente de estudo.

A informação jurídica, o estudo de usuários e a avaliação de serviços em bibliotecas são temas da Biblioteconomia de grande interesse da autora.

## **1.2 Contexto**

De acordo com legislação a PGM/POA foi criada em 3 de maio de 1976, pela Lei Municipal nº 4120, com a finalidade de prestar assistência jurídica ao prefeito e titulares de repartições municipais; prestar orientação e promover a defesa dos direitos individuais e coletivos das pessoas e entidades necessitadas; prestar assistência jurídica aos servidores públicos municipais envolvidos em ilícitos civil e penal, por atos decorrentes de suas funções.

A Biblioteca da PGM/POA foi criada a partir do Art. 3º do Decreto nº 5535 de 28 de junho de 1976, que dispõe sobre a estrutura e composição da Procuradoria Geral do Município. Sendo esta uma biblioteca especializada na área jurídica, faz parte do seu acervo atualmente (somente para empréstimo ao público interno: procuradores, assistentes, servidores e estagiários da PGM-POA), 3.378 obras de Direito, 700 livros de literatura brasileira e estrangeira, e os principais periódicos da área. Armazena e dispõe para o público interno e externo a Coletânea de Legislação Municipal que compreende leis, decretos, leis complementares e ordens de serviço a partir de 1909. Também fazem parte da Coletânea, os pareceres coletivos e individuais emitidos pelos procuradores.

Devido ao aumento da criação de leis e suas modificações diárias, a situação encontrada indicava a perspectiva de, cada vez menos, se conseguir localizar informações por assuntos, principalmente em vista dos 13.000 atos municipais indexados no período de 1938 até então. Por este motivo fez-se necessário armazenar os atos municipais em uma base de dados, para melhor organização e recuperação dos mesmos. Em 1980 o SIREL foi criado, e alimentado até 1995. A partir de 2004 houve uma reformulação do SIREL e este voltou a ser alimentado, com os textos na íntegra dos atos não apenas com a ementa, como era feito anteriormente. Estão disponíveis todos os atos a partir do ano de 2004 e alguns outros de anos anteriores que são mais solicitados à Biblioteca. Atualmente nem todos os atos estão disponíveis no SIREL, principalmente pela falta de recursos humanos para digitalizar todos os atos dos anos anteriores a 2004. A tabela a seguir mostra a quantidade de atos que faltam ser inseridos na base com o texto na íntegra de 1995 até 2005.

**Tabela 1 – Controle de Atos  
Legislativos no SIREL**

<b>Ano</b>	<b>Atos que faltam</b>	<b>Total de atos do ano</b>	<b>% que falta</b>
2005	<u>0</u>	<u>450</u>	0,00%
2004	<u>0</u>	<u>701</u>	0,00%
2003	<u>16</u>	<u>650</u>	2,46%
2002	<u>11</u>	<u>618</u>	1,78%
2001	<u>37</u>	<u>707</u>	5,23%
2000	<u>175</u>	<u>707</u>	24,75%
1999	<u>241</u>	<u>620</u>	38,87%
1998	<u>487</u>	<u>510</u>	95,49%
1997	<u>386</u>	<u>400</u>	96,50%
1996	<u>478</u>	<u>522</u>	91,57%
1995	<u>432</u>	<u>435</u>	99,31%
<b>TOTAL</b>	<b>2.263</b>		

O SIREL é responsável pelas informações sobre a Legislação Municipal (Leis ordinárias, Leis Complementares, Decretos, Ordens de Serviço etc.). Sofreu alterações em seus procedimentos desde sua criação. Antes havia a intervenção da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA) na inclusão

dos dados, hoje ela é realizada pela equipe da Biblioteca, juntamente com o Setor de Informática.

A equipe da Biblioteca atualmente é formada por dois servidores públicos bacharéis em Direito, uma estagiária estudante de Direito, uma Bibliotecária e uma estagiária estudante de Biblioteconomia. Toda a equipe atende às solicitações do SIREL que podem ser por telefone, correio eletrônico ou pessoalmente e as respostas das solicitações se dão da mesma forma e, ainda, por fax quando o ato não estiver online ou se assim preferir o solicitante.

A Secretaria do Governo Municipal (SGM) recebe o mesmo arquivo da legislação que é enviado para edição do Diário Oficial de Porto Alegre (DOPA) em formato Word, sendo convertido em HTML na Biblioteca da PGM/POA para serem inseridas no SIREL.

Faz parte da rotina de inclusão dos dados: leitura diária do DOPA; levantamento da legislação publicada; inclusão da ementa e texto na íntegra (em HTML) , indexação, observando o tipo de ato, fonte, proposição, origem, se há alteração, regulamentação ou complementação à legislação publicada anteriormente.

### **1.3 Definição do Problema**

Sendo o SIREL o principal serviço prestado pela Biblioteca ao público interno, pergunta-se:

O SIREL atende satisfatoriamente às necessidades de informação de seus usuários internos?

### **1.4 Objetivo Geral**

Analisar a satisfação do usuário interno da Procuradoria-Geral do Município de Porto Alegre quanto à recuperação de informações legislativas, no sistema SIREL.

## 1.5 Objetivos Específicos

Com relação aos objetivos específicos, estes pretendem:

- a) identificar o perfil dos indivíduos que compõe o grupo de usuários internos da Biblioteca PGM/POA;
- b) verificar a satisfação destes usuários, quanto a pesquisa e recuperação da informação relativas ao SIREL;
- c) detectar as possíveis falhas na recuperação da legislação através do SIREL;
- d) levantar sugestões de como aperfeiçoar o serviço de busca de informação legislativa através do SIREL.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A revisão de literatura objetiva unir o conhecimento pré-existente com o novo conhecimento que está sendo construído para servir de base teórica para as novas investigações científicas.

O referencial teórico desta investigação foi dividido em várias seções para melhor desenvolvimento das idéias abordadas. Seu conjunto é formado pelas bibliotecas jurídicas, pelas fontes formais de informação jurídica, estudo de usuários, serviço de referência, base de dados e avaliação de serviços.

### **2.1 Bibliotecas Jurídicas**

Com o grande volume de informações geradas, houve uma tendência de especializar o conhecimento. Os indivíduos foram cada vez mais aprofundando temas e se especializando em determinadas áreas. Conseqüentemente surgiram unidades de informação com tipos específicos de informações, para facilitar o acesso a quem necessita de informações de uma determinada área do conhecimento.

As bibliotecas especializadas são, geralmente ligadas a alguma instituição. Seus usuários são, na maioria dos casos, os próprios funcionários, que necessitam informações referentes à sua área de atuação.

Devido à sua formação técnica, os usuários desse tipo de unidade de informação geram uma exigência maior quanto à qualidade de informação, à atualização, à especificidade e à exatidão dos assuntos. Em virtude disso a biblioteca especializada deve possuir acervo atualizado, voltado às necessidades de seu usuário, fornecendo informações de maneira rápida e precisa, fazendo com que os usuários possam acompanhar as evoluções da área em que atuam, através de informações

atualizadas .

Segundo Litton (1974, p.22-23) “a biblioteca especializada é uma instituição que dá acesso a diversas categorias de fontes complexas e exaustivas sobre uma reduzida área do saber.”

As bibliotecas especializadas na área do Direito, são acrescidas de novas informações diariamente, através dos atos legais - Leis, Decretos, Medidas Provisórias, etc., que serão instituídos, acrescentados, revogados e/ou retificados. Sua atualização é tão importante quanto o armazenamento da legislação, jurisprudência e doutrina anterior, sendo de extrema importância a consulta a estes materiais. A aplicação das Leis em processos pendentes depende destes textos legais. O Direito mantém nestes as regras que governam a sociedade em determinado período e pode assim acompanhar os acontecimentos históricos de um país.

Barité & Guimarães\* apud Pereira (2004, p. 161) classificam as bibliotecas jurídicas em cinco tipos:

- a) bibliotecas jurídicas gerais, que agregam documentos de qualquer tipo, fonte e procedência referentes ao Direito;
- b) bibliotecas jurídicas especializadas por áreas, podendo ser uma biblioteca de Direito Comercial ou de Direito Penal;
- c) bibliotecas jurídicas especializadas por fontes de Direito, como o caso de uma biblioteca que concentra somente documentos de legislação;
- d) bibliotecas mistas, onde a especialidade jurídica é compartilhada com outras disciplinas, como Administração, Economia, Sociologia, etc.
- e) bibliotecas em outros domínios temáticos, onde os documentos de Direito, ainda assim, tem um peso significativo na coleção geral.

Os principais usuários de uma biblioteca jurídica são os profissionais e estudantes do Direito e também os cidadãos que buscam as normas jurídicas. Miranda (2004, p. 139) destaca que:

[ . . . ] a demanda da informação jurídica tem crescido bastante em consequência do público interessado em prestar concurso, não apenas os destinados à carreira jurídica, mas a outras que requerem conhecimento de algumas áreas jurídicas.

---

\*BARITÉ, M.; GUIMARÃES, J. A. C. **Guia Metodológica para el acceso, el análisis y la organización de documentos jurídicos**. Montividéo: Universidad de la República, Comisión Central de Educación Permanente, 1999 apud PEREIRA, 2004, p. 161.

O profissional que trabalha em uma biblioteca jurídica deve possuir conhecimentos na área, entendendo a linguagem jurídica para facilitar a comunicação entre a biblioteca e o usuário. O curso de biblioteconomia não forma bibliotecários especialistas em áreas específicas. A parceria com profissionais da área complementa o trabalho do bibliotecário neste sentido.

Segundo Andreta (2004, p.79)

Em países de tradição romanista, como o Brasil, a legislação ocupa posição de destaque no âmbito das fontes formais do Direito. Como decorrência, sua produção ocorre quase que em progressão geométrica, gerando a chamada proliferação legislativa. O trabalho do bibliotecário é, justamente, fornecer mecanismos que facilitem o acesso às informações escondidas nesse emaranhado legislativo. (ANDRETA, 2004, p.79)

Com relação às fontes formais de informação jurídica, estas são os meios pelos quais se manifestam o Direito. Podemos subdividi-las em legislação, doutrina e jurisprudência. A legislação é a fonte principal do Direito e a doutrina e jurisprudência são as fontes secundárias.

A Constituição Brasileira de 1988 prevê a publicidade de todos os atos normativos e jurídicos emanados dos Poderes Legislativo, Jurídico e Executivo. Todas as instituições pertencentes a estes poderes mantêm publicações oficiais atualizadas para o acesso a quaisquer informações de caráter legal. Vergueiro (2000, p. 111) confirma essa assertiva:

Normalmente, os órgãos públicos em geral, no exercício de suas atividades, são responsáveis pela publicação de um variado número de documentos, que objetivam tanto orientar o público na utilização dos serviços, como prestar contas à sociedade sobre as atividades que desenvolvem. Nesse sentido, desempenham importante papel na constituição de sociedades democráticas, possibilitando aos cidadãos o controle das instituições pertencentes aos Estados.

Os atos normativos ocupam a seguinte posição hierárquica, na ordem decrescente:

- a) Constituição: texto fundamental que dispõe sobre a organização política, institui os poderes públicos, regula as suas funções e delinea os direitos e deveres fundamentais dos cidadãos de uma nação. Nenhuma lei pode contrariar, revogar ou alterar qualquer disposição da constituição;
- b) Emenda Constitucional: alterações parciais de disposições da Constituição vigente a fim de torná-la mais viável, ou de incorporar-lhe disposições apropriadas ao desenvolvimento da nação. Aprovada a emenda passa ela a constituir o novo texto constitucional;
- c) Lei: regras que regem as relações sociais de determinada sociedade. Pode regulamentar de forma geral ou de forma específica pequenos grupos, como trabalhadores, idosos, crianças e adolescentes, etc. Subdividem-se em:  
Lei Complementar: sua iniciativa cabe a qualquer membro ou comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao STF, aos Tribunais Superiores ao Procurador Geral da República e aos cidadãos em geral; Lei Delegada: são criadas pelo Presidente da República ou por Comissão Especial do próprio Parlamento; Lei Ordinária: são votadas mediante processo ordinário, embora na prática seja denominada apenas por *Lei*, é assim chamada no processo legislativo para distinguí-la da Lei Complementar e da Lei Delegada;
- d) Medida Provisória: atos normativos criados exclusivamente pelo Presidente da República em caso de urgência e relevância, com força de lei, submetido ao Congresso Nacional, com perda de eficácia desde a edição, se não for convertido em lei no prazo de trinta dias contando de sua publicação;
- f) Decreto: regulamentam a lei propriamente dita, com o objetivo de explicar o conteúdo da lei e facilitar sua execução de competência do poder executivo;
- g) Resolução: a anulação, o desaparecimento, a rescisão ou o rompimento do que era feito e ajustado;

- h) Portaria: atos administrativos que determinam providências para o bom funcionamento do serviço público;
- i) Código: designa toda espécie de coleção de textos sobre determinada matéria.
- j) Consolidação: novas reelaborações de material legislativo pré-existente. Ao contrário do código ela não inova, apenas agrega.
- k) Estatuto: princípios institucionais ou orgânicos de uma coletividade ou instituição de uma coletividade pública ou particular;
- l) Regulamento: regras ou disposições que determinam as providências para que se tornem efetivas as determinações, instituído pelo poder executivo;
- m) Regimento: normas que estabelecem a forma de ação e direção para a boa ordem ou administração das coisas;
- n) Ordem de Serviço: determinações especiais que regulam procedimentos internos para a realização de serviços ou tarefas;
- o) Circular: atos de caráter geral, uniforme, obrigatório somente para com os subordinados a uma autoridade sem nenhuma influência sobre os tribunais;
- p) Despacho: atos de ordenação do processo, abrangendo a decisão de autoridade judiciária ou administrativa competente, sobre ato ou fato que lhe são trazidos ao conhecimento;
- q) Deliberação: resoluções de ordem coletiva, sobre qualquer matéria.

A jurisprudência é o conjunto das decisões judiciais sobre casos semelhantes. É o modo como os tribunais interpretam e aplicam as leis. Essas decisões geram os acórdãos e súmulas.

A Doutrina é a literatura jurídica. São publicações como monografias, teses, livros, periódicos, que interpretam o Direito.

## 2.2 Estudo de Usuários

A função principal de uma unidade de informação é servir de elo entre a comunidade de usuários e os recursos informacionais que esta unidade possui. Para isso, é fundamental que a Biblioteca conheça as necessidades informacionais do usuário ao qual ela se propõe atender.

Nesse sentido, Figueiredo (1994, p.10) afirma que os estudos de usuários:

[ . . . ] guiam a política de seleção de uma biblioteca para ser mais de acordo com os interesses dos usuários; dinamizam a aquisição com busca de publicações de difícil obtenção, como Anais de congresso, preprints, etc; dão profundidade aos serviços e produtos a serem oferecidos. De maneira especial, apontam as diretrizes para os serviços de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.

Para que as necessidades informacionais dos usuários, ou possíveis usuários, sejam conhecidas torna-se necessário fazer-se investigações a respeito dos mesmos. Os estudos de usuários podem ser de dois tipos:

- a) estudos centrados na biblioteca: a investigação de como as bibliotecas e os Centros de Informação são utilizados;
- b) estudos centrados no usuário: como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir seu trabalho.

Oniki e Monteiro (1981) definem estas investigações como a maneira de se detectar as necessidades de informações dos usuários conseguindo, assim, elementos para analisar o grau de satisfação deles e se os serviços disponíveis estão adequados.

O estudo de usuário tem como objetivo conhecer melhor a clientela da biblioteca para melhor atendê-la em suas necessidades informacionais, sejam elas didáticas ou profissionais. Estes estudos tem como propósito: porque, como e para que fim as informações são usadas, encorajar os usuários a tornarem suas necessidades informacionais conhecidas pelas unidades de informação quando este resultado é usado para planejar serviços, reorganizando o sistema a fim de melhor atendê-los. Portanto, este importante instrumento de planejamento de Bibliotecas investiga:

- a) o que os indivíduos precisam em matéria de informação, de como usam a informação, como procedem à busca, seus hábitos e preferências por canais e fontes, razões de uso, satisfação e adequação dos serviços e produtos recebidos pela Biblioteca;
- b) se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma unidade de informação, estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

As funções dos estudos de usuários são: auxiliar no planejamento da biblioteca; orientar a seleção de materiais; contribuir para a previsão de demanda; auxiliar na criação de produtos e serviços; avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos; contribuir para a tomada de decisões administrativas; servir de canal de comunicação entre a unidade de informação e a comunidade.

A elaboração de um perfil de necessidades dos usuários de uma biblioteca permite suprir as necessidades informacionais dos usuários e estabelecer estratégias de busca para a recuperação de informações personalizadas de seu interesse.

Vários desses estudos realizados em bibliotecas têm demonstrado que os usuários, muitas vezes, desconhecem os serviços, instrumentos e facilidades que as mesmas podem lhe oferecer e, portanto, não tiram delas todo o benefício que poderia. Lancaster (2004) afirma que parte desse desconhecimento é culpa dos próprios bibliotecários, que não promovem seus produtos e serviços, não fazem pesquisa do seu mercado, nem sabem treinar seus usuários.

A biblioteca, após obter informações necessárias sobre os seus usuários e o que estes esperam, poderá, então planejar novos serviços ou reestruturar os que já existem se for o caso.

Para Foskett (1980, p.26) “[ . . . ] a motivação dos usuários depende muito da facilidade de acesso que um serviço de biblioteca/informação pode demonstrar.”, também que “[ . . . ] esta área de necessidade humana é com certeza, do âmbito das humanidades, mas é tão digna de atenção da informática quanto o assunto de processamento de informação.”

Apesar da grande utilidade que é o estudo de usuário para o bibliotecário que administra um serviço de informação, há uma certa resistência quanto a sua utilização . Poucos estudos de usuários têm sido aplicados diretamente para o planejamento de sistemas de informação (FIGUEIREDO, 1983, p. 47).

Em relação a estudos de não-usuários, poucos esforços tem sido feito nesse sentido, sendo assim vistos muitas vezes como um problema. Seus estudos são pouco desenvolvidos, ficando em nível superficial, oportunizando resultados imprecisos, pois o fato de as pessoas não freqüentarem bibliotecas constantemente não significa que não venham a utilizá-las futuramente.

É importante que o profissional da informação considere que a não-utilização da unidade de informação não é irreversível, pois o não-usuário de hoje pode ser o usuário de amanhã e vice-versa, existindo, também, estágios intermediários.

Jiménez-Denis apud Dumond (1994, p. 698), dá as seguintes razões que podem ser a causa da não-utilização dos serviços de informação:

- a) acesso a outras vias para resolver suas necessidades de informação;
- b) falta de motivação em relação às reais necessidades dos serviços de informação e de expressar suas necessidades;
- a) distância a percorrer de sua casa ou do seu trabalho, falta de tempo, falta de divulgação dos serviços oferecidos.

Há dois grupos de não-usuários: os não-usuários convencidos e os não-usuários involuntários, que não utilizam a informação em seu trabalho por simples desconhecimento destes serviços.

A grande dificuldade de estudos que envolvam não-usuários de uma unidade de informação é a identificação do tipo de informação que necessitam, de forma a dar subsídios para satisfazê-los.

O não-uso de um serviço de informação freia o desenvolvimento do trabalho informativo, tendo em vista que cada usuário contribui pessoalmente para este desenvolvimento.

O estudo de usuário torna-se um recurso indispensável para que os usuários de uma biblioteca sintam-se satisfeitos, e atraia novos usuários, quando “a comunidade bibliotecária” e os candidatos a essa comunidade (novos usuários) dão-lhe a importância devida, desenvolvendo-o com interesse e seriedade. Para tal, torna-se necessário que os profissionais, usuários e pretensos usuários conheçam a amplitude do papel do estudo de usuário na qualificação de uma Unidade de Informação, tal como foi descrito neste capítulo.

## 2.3 Serviço de Referência

A partir da metade do século XIX houve uma explosão da indústria editorial, em virtude da ampliação do ensino público, aumentando a alfabetização e criando um novo público leitor. Os estudos especializados expandiram-se, com os livros sendo publicados sobre assuntos cada vez mais específicos e conseqüentemente, as bibliotecas aumentaram de tamanho. Com esta explosão os estudiosos já não conheciam nem mesmo os autores dos temas de seus interesses.

A resposta a essas mudanças ocorridas na sociedade foram mais catálogos de assunto, sistemas de classificação e ajuda pessoal nas bibliotecas. Surgindo, então, as origens do serviço de referência.

A expressão serviço de referência, traduzida do inglês *reference work*, foi adotada no Brasil para designar a prestação de serviços de informação nas bibliotecas, sem maiores cuidados quanto às suas conotações, segundo Martins (1972). Serviço de informação, talvez, fosse a expressão mais adequada, como se constata na explanação que segue neste estudo, mas modificá-la seria incoerência, uma vez que já se solidificou no vocabulário comum dos usuários e no jargão dos bibliotecários.

Maciel e Mendonça (2000, p.34), definem o serviço de referência como:

[ . . . ] todas as atividades, voltadas direta ou indiretamente à prestação de serviços aos usuários. Divulgando as informações gerais da biblioteca, assim como as específicas, voltadas para um segmento pré-determinado. Promovendo o uso do sistema e de seus recursos. Realizando as atividades de pesquisa e incentivando eventos para promoção da unidade de informação.

O primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado em 1876, embora decorressem mais de dez anos até que essa denominação aparecesse em forma

impressa. Nessa época diversas bibliotecas já vinham executando um eficiente e completo serviço de referência.

Por volta de 1888 Dewey, um ilustre bibliotecário que criou a classificação decimal e fundou a primeira escola de biblioteconomia nos Estados Unidos, empregava a denominação “bibliotecário de referência”, mas a prestação desse serviço específico não era ainda uma função universalmente aceita, o que aconteceu nos primeiros anos do século XX.

De acordo com Grogan (2001) a grande maioria das bibliotecas especializadas, muitas das quais prestam serviços a empresas ou ao governo, são instituições típicas do século XX, criadas sob medida para a finalidade exclusiva de fornecer serviços de referência e informação.

Segundo Almeida Júnior (2003) boa parte das bibliotecas brasileiras não dispõe de um serviço de referência organizado e estruturado, com exceção das bibliotecas especializadas, onde o trabalho básico está vinculado à disseminação e mediação da informação.

Embora Grogan (2001) afirme que a maioria das bibliotecas especializadas não possuem um setor de referência separado ou mesmo uma seção ou área de referência, ali se proporciona, inegavelmente, um serviço de referência.

As consultas de referência atendem necessidades distintas de informação, para os mais diversos fins; tanto para uma tomada de decisão, como para sanar uma dúvida, ou curiosidade, por exemplo. Estas consultas exigem habilidades específicas do profissional responsável pelo serviço de referência. Os autores que tratam desse tema salientam que esse profissional deve possuir algumas qualidades especiais como: instrução e talento para se comunicar, intimidade com as fontes de referência, domínio das técnicas informatizadas, vasta cultura em geral. Em bibliotecas especializadas é imprescindível que além, desses atributos, o profissional possua conhecimentos na área de especialização da unidade de informação em que atua.

Grogan (2001) classifica seis tipos de consultas de referência:

- a) Consultas de Caráter Administrativo e de Orientação Espacial: são consultas sobre assuntos rotineiros da instituição ou da unidade de informação. O

profissional da unidade de informação deve possuir conhecimento básico e genérico sobre a instituição;

- b) Consultas Sobre Autor/Título: são consultas onde o usuário geralmente tem conhecimento das obras e dos autores do tema que procura e na maioria dos casos só pede ajuda ao profissional quando não consegue localizar o que deseja. Tipo de consulta comum em bibliotecas especializadas;
- c) Consulta de Localização de Fatos (Consultas Fatuais): são consultas de localização de fatos, também conhecidas como consultas de referência ou de referência imediata. Exige uma única resposta fatural e material informacional específico. Aparentemente simples, este tipo de consulta que supõe resposta fácil, requer tempo e esforço dos profissionais da referência já que estatisticamente, correspondem à maior parte das consultas recebidas em bibliotecas de todos os tipos;
- d) Consultas de Localização de Material: são consultas por assunto, conhecida como busca temática. Deve ser localizado todo material sobre determinado tema ou um tipo específico de material. Por exemplo, todo material que houver na biblioteca sobre criança e adolescente ou apenas todos pareceres sobre desapropriação ou toda doutrina da Lei 6.515/77 ( Lei do Divórcio);
- e) Consultas Mutáveis: são consultas que mudam de natureza durante a pesquisa. Por exemplo uma consulta de autor/título pode evoluir para uma consulta de localização de materiais;
- f) Consultas de Pesquisas: são consultas de buscas exaustivas pois, são utilizadas ferramentas mais especializadas de pesquisa, como: dedução, hipótese, experimento, análise estatística, avaliação, crítica, observação, pesquisas de opinião, método histórico, etc. Ao lançar mão dessas técnicas, é o pesquisador quem assume a responsabilidade de acrescentar algo à totalidade dos conhecimentos humanos. Os bibliotecários de referência, como tais, não estão equipados com essas ferramentas e, na prática, salvo em casos muito especiais, são obrigados a reconhecer que dali em diante começa a fronteira da pesquisa original. Quando ultrapassam essa fronteira, por

exemplo em bibliotecas especializadas, já não mais estarão executando um trabalho de referência, mas sim de pesquisa.

Grogan (2001) afirma que estudos mostram que os usuários têm dificuldades em elaborar estratégias de pesquisa. Esta realidade, aliada ao medo que o usuário tem de expor suas dificuldades, idéias e dúvidas, criam barreiras para que ele tenha condições de realizar uma pesquisa satisfatória, com a ajuda do bibliotecário de referência.

Com a ampliação das fontes de referências, a inserção das novas tecnologias, principalmente da informática na produção e disseminação destas fontes, ampliou-se a utilização dos novos suportes para armazenamento e distribuição da informação referencial, surgindo as bases de dados, organizando e facilitando as buscas.

O advento do catálogo em linha de acesso público (OPAC) e, mais recentemente, de catálogos similares em formato de discos compactos de memória apenas de leitura (CD-ROM) transformou esse cenário de diferentes maneiras, principalmente ao aumentar a facilidade aparente de buscas por assunto, mediante palavras-chave.

Hoje em dia, as buscas informatizadas fazem parte da rotina dos serviços de referência, representando um progresso. O efeito do computador no serviço de referência foi bastante positivo, agilizando e facilitando as buscas.

Há muitos sistemas projetados especificamente para os usuários finais. No entanto a experiência tem mostrado que não raro surgem algumas dificuldades como: analisar o assunto e conceituar facetas principais; aplicar a lógica booleana; usar truncamento de modo incorreto; utilizar vocabulários controlados. Portanto, esses sistemas necessitam dos profissionais do serviço de referência como intermediário entre o indivíduo e a máquina.

Conforme Grogan (2001, p. 59) não se deve esquecer que resolver problemas humanos é essencialmente uma atividade humana, muitas vezes exigindo variedade infinita de respostas que só um outro ser humano pode oferecer.

Grogan (2001, p.128) também afirma que:

A busca em computador passa a ser a opção preferida se o pedido exigir uma análise exaustiva da literatura, principalmente ao longo de um certo número de

anos. Do mesmo modo, deve ser preferida quando forem vários os índices a serem pesquisados juntos. Também seria preferível fazer a busca em computador quando os índices e outras ferramentas, em sua forma impressa, fossem difíceis de consultar devido a sua extensão ou complexidade. Ela se presta em especial a questões que exijam a coordenação de termos de busca no caso de assuntos que sejam designados de formas diversas, como variantes ortográficas, abreviaturas, sinônimos, etc. Igualmente, se a questão envolver terminologia nova ou jargão, ou gíria, o que não é provável de ser encontrado na versão impressa, e se desejar uma busca em texto livre, então obviamente a busca em computador será apropriada. E se tratando de uma questão urgente, e a busca em computador economizar tempo, este argumento se imporá a todos os demais.

Em algumas unidades de informação os serviços de referência estão passando por modificações, acompanhando o desenvolvimento da sociedade da informação, conforme as necessidades dos usuários. Esses serviços passaram a ser oferecidos virtualmente em algumas bibliotecas com o principal intuito de facilitar a rapidez das respostas fornecidas aos usuários, sem este ter que se deslocar até a unidade de informação. Os principais serviços prestados pelos serviços de referência virtual são atendimento por e-mail, busca em *websites*, assistência online em tempo real, *chat* com bibliotecários especializados.

Cunha (1999, p.264) enfatiza que:

Com o crescimento das redes eletrônicas dentro das organizações, o uso do correio eletrônico, passou a ser um dos serviços mais comuns; com a Internet, ele se transformou no serviço mais utilizado. Assim a biblioteca, passou a contar com mais um canal de comunicação junto a seus usuários, que passaram a ter a possibilidade de enviar perguntas e/ou solicitações as mais diversas.

O serviço de referência é muito mais do que apenas uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender. Esse serviço demonstra claramente, a sua natureza voltada para o indivíduo em seu anseio de superar-se através da ampliação do conhecimento.

## 2.4 Bases de Dados

O aumento cada vez mais crescente e desenfreado da informação, gerou a necessidade de organização desse emaranhado de dados nas unidades de informação. Dados estes que se encontram dispersos em materiais impressos e em meios digitais. A organização desses dados é facilitada pela informática, que fez surgir as bases de dados, indispensáveis no gerenciamento, disseminação e recuperação de toda essa infinidade de informações. De acordo com Rowley (2002, p.4) “[ . . . ] a introdução de sistemas informatizados nas bibliotecas resultou em padronização, aumento de eficiência, interligação por redes e melhores serviços.”

As bases de dados são um conjunto de dados interrelacionados que permitem o armazenamento e a posterior recuperação de informações com facilidade de utilização, acesso rápido e maior relevância na recuperação de dados. Podem ser armazenadas em meios magnéticos ou ópticos e acessadas local ou remotamente.

As bases de dados são verdadeiras fontes de informação automatizadas que podem ser pesquisadas de diversos modos. Podem estar disponíveis para o público, na Internet ou apenas na Intranet como é o caso de algumas organizações que restringem o acesso, permitindo que apenas pessoas vinculadas à organização possam consultá-lo. O SIREL, que é a base de dados desse estudo, é um exemplo desse caso disponível apenas na intranet da Procuradoria-Geral do Município de Porto Alegre. Há também, algumas bases que só podem ser acessadas localmente como no caso de bases de dados em CD-ROM.

São classificadas em dois tipos principais, conforme Rowley (2002):

- a) Bases de Dados Bibliográficas: foram as primeiras a surgir no mercado da informação, recuperam referências como: nome, título, página, número de classificação, resumos, fonte, data de publicação, etc; não recuperam o documento-fonte, somente indicam onde as informações podem ser encontradas;

- b) Bases de Dados de Fontes: são as mais comuns no âmbito das unidades de informação jurídica, pois contêm os dados originais, o texto encontra-se disponível tanto no formato digital quanto no formato impresso.

A evolução histórica dos sistemas de recuperação da informação segundo Lancaster (1993) apresenta duas linhas principais de desenvolvimento, A primeira tem suas origens desenvolvidas pelas instituições americanas, como a *National Aeronautics and Space Administration* (NASA) que indexavam suas bases bibliográficas com os thesauros específicos de sua área temática. A segunda linha teve seu desenvolvimento no campo do Direito e envolvia a geração de base com o texto completo das leis.

No campo do Direito, com o aumento cada vez maior de publicações de normas legais e constantes mudanças na legislação, não se consegue imaginar como ter acesso a tantas informações legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias sem uma base de dados bem estruturada.

Rezende e Machado (2000, p.51) enfatizam que:

Até pouco tempo para se obter informação jurisprudencial ou ainda, doutrinária sobre determinadas questões do direito, era preciso recorrer a ultrapassados bancos de dados (ultrapassados porque até que fossem publicadas determinadas decisões, como o Direito está em constante mutação, haveria outras que com certeza, poderiam sobrepor-se às primeiras).

Com a evolução da informática, conseqüentemente, as bases de dados estão cada vez mais aperfeiçoadas. Para os profissionais da informação não basta apenas conhecê-las, mas, principalmente saber explorar essas novas tecnologias para prestar um serviço que satisfaça às necessidades e às expectativas dos usuários na recuperação de informações.

## 2.5 Avaliação de Serviços

Avaliação consiste no ato de medir algo. Nas unidades de informação ela tem como principal objetivo medir desempenho dos serviços e contribuir na tomada de decisões, diagnosticando falhas, propondo melhorias na reformulação dos serviços quando for o caso.

Os estudos de avaliação dos serviços de bibliotecas iniciaram na década de 60 e, enfocaram, principalmente as medidas de recuperação, abrangência das bases de dados, capacidade de entrega de documentos e uso dos produtos de informação.

A maior parte dos estudos de satisfação e demanda do usuário datam da década de 70 e o elemento comum entre eles é o registro numérico da satisfação ou insatisfação dos usuários e a análise das causas da frustração para obtenção de documentos da biblioteca. O tema avaliação dos serviços tem sido uma constante entre bibliotecários e estudantes em muitos congressos e encontros de Biblioteconomia, demonstrando a preocupação em identificar a situação dos serviços prestados nas unidades de informação.

Ela pode ser feita de maneira subjetiva ou objetiva, baseada em opiniões, tornando possível saber o que os usuários sentem em relação a um serviço, mas será útil se a avaliação for medida de forma analítica e diagnóstica, buscando encontrar melhorias do serviço, adotando-se procedimentos objetivos.

Lancaster (2004) descreve as cinco leis da Biblioteconomia de Ranganathan orientando as decisões do que deve ser avaliado, quais os critérios e métodos para alcançar metas que os serviços de informação devem atingir:

- a) acessibilidade: o serviço torna o material acessível ao usuário na hora em que necessita dele?

- b) disponibilidade: a extensão do item anterior, convertendo em “taxa de satisfação”, não bastando que a biblioteca tenha material procurado mas também esteja disponível no momento em que é necessário;
- c) disseminação: avalia se a biblioteca está tendo êxito em informar sua clientela sobre novas aquisições, como está sendo feita a disseminação seletiva da informação;
- d) custo-benefício: o tempo dos usuários tem um custo. Na avaliação dos serviços de bibliotecas, deve se atribuir um peso suficiente ao tempo despendido pelo usuário. Devem ser levados em conta, na avaliação de custo-eficácia de um serviço, todos os custos; os custos para o usuário e os custos dos serviços, não de forma isolada, mas no contexto da instituição. A variação de custo-benefício (resultados) de um serviço com os custos de fornecê-lo.
- e) crescimento e adaptabilidade: exame do tempo que a biblioteca leva para se adaptar à inovações, às novas tecnologias, novas formas de publicação e à distribuição de informações, a maneira de proporcionar serviços que antes não oferecia.

Neste estudo pretende-se avaliar um sistema de base de dados, para tanto, torna-se salientar que, de acordo com a literatura as principais causas de deficiência são em geral estudadas com relação a dois critérios principais de desempenho do sistema: a revocação e a precisão.

O índice de revocação é a proporção de documentos pertinentes recuperados em relação ao total de documentos pertinentes existentes no sistema. Os documentos que forem pertinentes e não forem encontrados constituem o silêncio.

O índice de precisão é a proporção de documentos relativos ao conjunto de documentos fornecidos pela pesquisa. Os pertinentes não recuperados representam o ruído.

Segundo Guinchat e Menou (1996,p. 236):

Revocação e precisão são qualidades contraditórias, quanto mais precisa for a pesquisa maior é o risco que ela recupere só documentos descritos com termos

mais gerais, mas podem ter relação com assuntos solicitados. Desta forma a revocação diminui e o silêncio aumenta. Inversamente quanto menos precisa for a pesquisa maior o risco de recuperar ao mesmo tempo, documentos não pertinentes, o que significa um aumento de imprecisão e ruído.

A avaliação é um instrumento importante para a administração dos serviços ser bem sucedida, pois com os objetivos bem definidos busca-se um estudo planejado com questões específicas para diagnosticar possíveis falhas e melhorar a eficácia dos serviços, atendendo a satisfação das necessidades dos usuários e cumprindo a finalidade da instituição.

Atualmente se exigem flexibilidade, criatividade e adaptabilidade, frente à nova realidade. Para que a biblioteca participe das evoluções da sociedade e não fique ultrapassada, deve estar adaptada a condições constantemente mutáveis, e para determinar as mudanças deve utilizar-se da avaliação para precisar quais devem ser feitas e a melhor maneira de realizá-las.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia empregada em uma investigação visa delinear diretrizes para a realização da mesma.

As diretrizes consideradas para efetivação deste estudo são a descrição do tipo de estudo, a população e a amostra investigadas, o instrumento de coleta de dados adotado, bem como a análise e interpretação dos dados.

#### **3.1 Tipo de Estudo**

O estudo realizado é de caráter descritivo, pois prioriza a descrição das características de uma determinada população, através de técnicas padronizadas.

A abordagem da pesquisa é quali-quantitativa, já que se constitui da interpretação e análise das respostas obtidas nos itens propostos do questionário apresentado pela autora aos usuários internos da Biblioteca da PGM/POA.

#### **3.2 População e Amostra**

Para melhor compreensão do exposto, torna-se necessário identificar os termos “população” e “amostra”. População é o conjunto de indivíduos de determinado local e amostra um subconjunto (sujeitos) através do qual se estabelecem as características desta população.

A população, utilizada para este trabalho, foi constituída pelos funcionários da Procuradoria Geral do Município de Porto Alegre. Optou-se por essa população pois o

principal objetivo da biblioteca é dar suporte informacional aos funcionários desta instituição.

Atualmente, 126 pessoas fazem parte do quadro de funcionários da PGM/POA, entre procuradores, assessores, técnicos e estagiários.

Para validar a pesquisa, foi estabelecido um retorno de, no mínimo, 50% dos questionários enviados, servindo de amostra para este estudo. O retorno foi de setenta questionários preenchidos, totalizando 55% da população.

### **3.3 Instrumento de Coleta de Dados**

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi um questionário, com perguntas abertas e fechadas.

Lakatos (1991, p. 201) conceitua o questionário como: “[ . . . ] um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário foi enviado para toda lista de correio eletrônico dos funcionários da PGM/POA, na primeira semana de fevereiro.

Devido ao período de férias no mês de fevereiro não houve um número de respostas significativas, tornando-se necessário enviar novamente na última semana de fevereiro e na primeira de março.

Foi necessário comunicar às equipes a importância das respostas para a melhoria do SIREL, com o intuito de obter o maior número de respostas possível.

Para os estagiários, o questionário foi entregue impresso pois estes não possuem e-mail na lista do *Outlook* da PGM/POA.

### 3.4 Pré-teste

De acordo com a literatura, os instrumentos de coletas de dados devem passar por testes preliminares que indiquem sua validade antes de serem efetivamente aplicados.

Este procedimento visa avaliar se as perguntas são relevantes, se não são mal formuladas, se a linguagem é clara etc, permitindo assim, suprimir possíveis erros do questionário definitivo, os quais poderiam comprometer o resultado da pesquisa.

No empenho de aprimorar cada vez mais o questionário, optou-se por fazer o pré-teste com a equipe da biblioteca. Os resultados obtidos são transcritos a seguir:

- a) a bibliotecária Simone Tarasconi avaliou o questionário de coleta de dados e achou as perguntas pertinentes para pesquisa; sugeriu apenas que se perguntasse qual motivo do não uso do SIREL para os que respondessem que não o utilizam;
- b) o servidor público, bacharel em Direito e responsável pela Biblioteca, Ronaldo Bellini analisou o questionário, achou as perguntas pertinentes e sugeriu que, além de enviá-los pelo correio eletrônico, fossem impressos para que os estagiários também respondessem e para as pessoas que tivessem dificuldade em reenviá-lo;
- c) o servidor público, bacharel em Direito e responsável pelo SIREL, Voltaire Michele aprovou o questionário e sugeriu que, além de Sugestões e Observações, fosse incluído Reclamações na última questão;
- d) a estagiária, estudante de Direito, Giana Gragi, avaliou as questões como pertinentes e sugeriu, também, que fossem impressos alguns questionários e distribuídos aos estagiários por não terem o nome na lista do *Outlook* da PGM/POA.

## **4 ANÁLISE DOS DADOS**

Neste capítulo são apresentados e analisados os dados coletados através das respostas obtidas do questionário preenchido pelos usuários internos da Biblioteca da PGM/POA, questionário este criado pela autora com a finalidade de coletar dados que demonstrem o perfil e a satisfação dos usuários na utilização do SIREL.

Os itens 1e2 do questionário não foram considerados relevantes para análise dos dados.

Nas apreciações que seguem gráficos, quadros e tabelas são apresentados para facilitar a compreensão do leitor.

### **4.1 Grau de Escolaridade**

A análise dos dados confirma que a maioria dos usuários internos da Biblioteca da PGM/POA possuem formação acadêmica 43% concluíram curso de nível superior, 26% possuem especialização e 14% são mestres. O cargo de Procurador exige que se obtenha pelo menos a graduação. Mesmo no cargo de assistente administrativo em que a escolaridade exigida é o ensino médio, a maior parte possui curso superior ou está cursando. As atividades principais dos servidores públicos da PGM é dar assessoramento aos Procuradores, fato este que pode despertar um interesse em aprofundar os conhecimentos na área. Com estes dados constata-se que a biblioteca atende um grupo de usuários bem especializado. Somente 4% possuem apenas o ensino médio e todos já concluíram o ensino fundamental.

Conforme salientou Loureiro (2005), na sociedade atual, globalizada e altamente competitiva, especializar-se em um tema significa ancorar-se num mar de possibilidades profissionais, estabelecendo-se como ponto de referência em

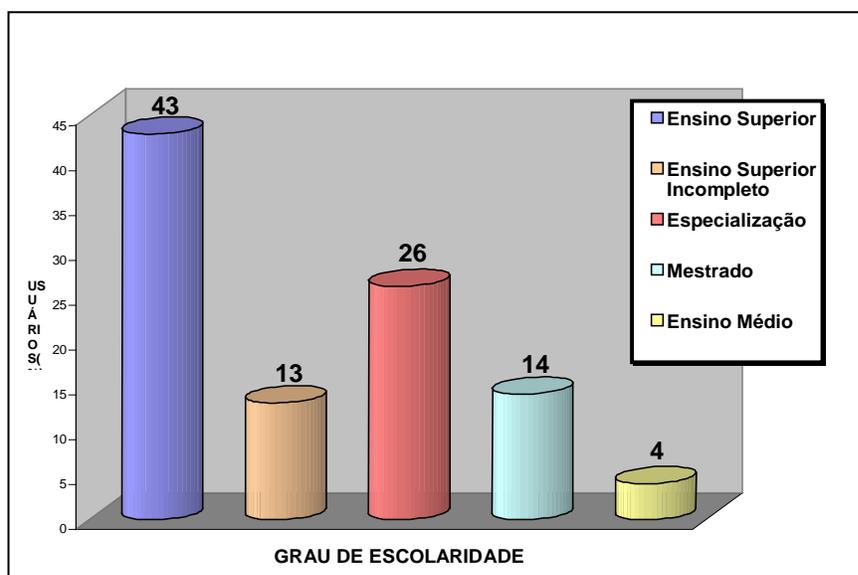
determinada área do conhecimento. O valor do profissional, hoje, é diretamente proporcional ao seu apego à educação permanente. Especializar-se é tornar-se mais competitivo.

Portanto, é necessário que a equipe que atua na biblioteca possua um bom nível de conhecimento na área em que presta atendimento. É importante para a realização eficiente das pesquisas no SIREL que os profissionais desta equipe conheçam termos e conceitos jurídicos, facilitando, assim, a comunicação e a interação com os seus usuários.

O bibliotecário que atua em bibliotecas jurídicas não pode limitar-se a manejar a informação jurídica como simples matéria-prima, Ele deve conhecer os conceitos que ela revela para ao relacioná-los, garantir a relevância do resultado da pesquisa.

Loureiro (2005) confirma essa afirmativa falando do profissional que atua na biblioteca jurídica:

[ . . . ] de posse da compreensão dos conceitos jurídicos e de suas inter-relações ele poderá desenvolver com maior habilidade os serviços de sua competência, e trafegar entre os especialistas da área interagindo em prol da criação de novos conhecimentos.

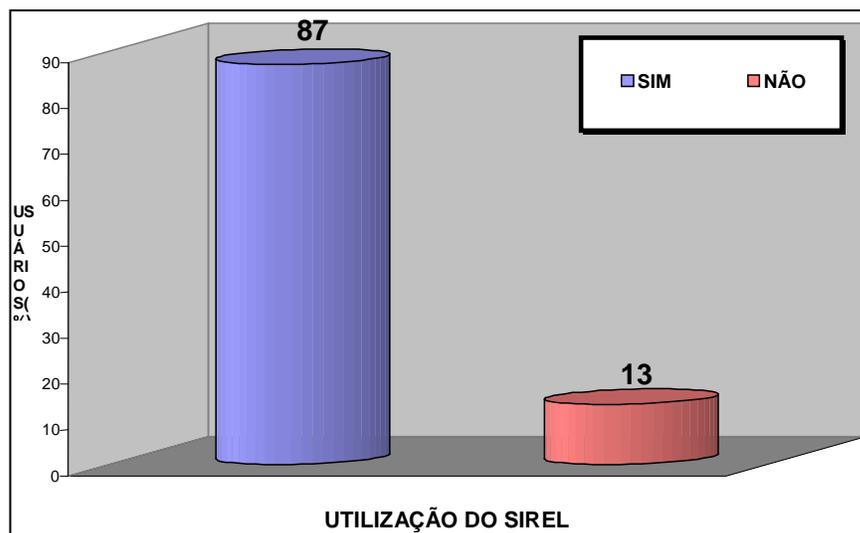


**Gráfico 1 – Grau de Escolaridade**

## 4.2 Utilização do SIREL

A grande maioria (87%) dos usuários pesquisados utilizam o SIREL constantemente. Como será visto no item 4.3, as pesquisas realizadas para fins profissionais são bastante solicitadas (88%) o que justifica seu uso freqüente pelos usuários internos.

Um percentual bem inferior (13%) respondeu não utilizar, afirmando não ter necessidade de seu uso.



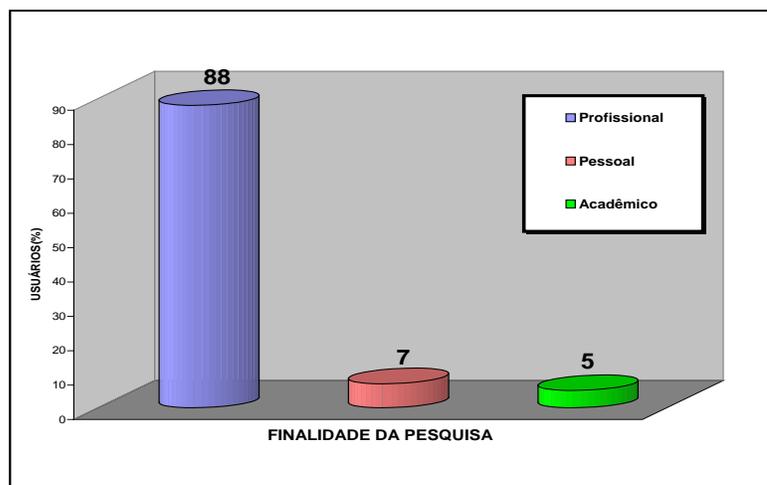
**Gráfico 2 – Utilização do SIREL**

### 4.3 Finalidade da Pesquisa

A principal finalidade das pesquisas solicitadas, são para fins profissionais (88%). Grogan (2001) afirma que as bibliotecas especializadas possuem a finalidade exclusiva de fornecer serviços de referência e informação voltadas para a própria instituição. A Biblioteca da PGM/POA prioriza seus serviços para o atendimento e a satisfação do seu usuário interno, mas também presta seus serviços de fornecimento de informações legislativas para o público em geral. A legislação é o principal instrumento de trabalho das equipes da PGM/POA, como subsídio na instrução de processos, na produção de pareceres e informações, análise jurídica etc. Fato este que justifica o grande número de solicitações para este fim.

As pesquisas também são solicitadas para fins pessoais (7%), pois a legislação rege as normas do cotidiano da vida de todos cidadãos, e não raro, os profissionais da própria instituição necessitam informações legislativas para atender necessidades pessoais.

As solicitações para fins acadêmicos, atingem um número menor (5%), embora muitos usuários estejam cursando Graduação ou Pós, eles fazem mais uso da doutrina do que da legislação e, também, porque o SIREL limita-se apenas à legislação do município de Porto Alegre e o universo acadêmico geralmente vai além de uma determinada região geográfica.



**GRÁFICO 3-Finalidade da Pesquisa**

#### 4.4 Assuntos Pesquisados

Quanto ao assunto pesquisado pode-se afirmar que são os mais diversos entre as Leis, Decretos, Resoluções, Pareceres e Informações existentes, conforme mostra a tabela abaixo.

Observou-se que as pesquisas geralmente são solicitadas pelo assunto e não pelo número da norma, ou pelo seu tipo (decreto, lei, parecer). Os assuntos são bastante variados, não há como estabelecer que um assunto seja mais procurado do que o outro.

Esta questão teve como finalidade averiguar quais assuntos, a que se referem as normas legislativas, são os mais solicitados, para inserção destas no SIREL, caso ainda não estivessem inseridas.

Observou-se, ainda, que é muito importante que toda a legislação municipal esteja inserida, pois não tem como determinar quais seriam mais urgentes e/ou mais procuradas.

Tabela 2 – Assunto Pesquisado

<u>Qual foi o assunto pesquisado?</u>	<u>Qtd.</u>
Vários assuntos	13
Decreto (não lembra o assunto)	01
Meio Ambiente	03
Lei que criou a PGM	01
Regimento interno da PGM	04
Legislação à respeito dos reajustes salariais dos municipais	01
Aposentadoria e cargo de procurador	02
Orçamento	03
Cargo de assistente administrativo	01
Legislação sobre função gratificada	01
PREVIMPA	01
Mobiliário urbano	02
Percebimento de jeton por membros de conselhos municipais	01
Decreto de praças	01
Legislação sobre pessoal estagiário	01
Hortas comunitárias	01
Prescrição	01
Circulação de animais domésticos	01
Contratações emergenciais	01
Lei Orgânica de Poa	05
Estatuto do servidor público	04
Sistema de transporte coletivo	01
Legislação do conselho municipal de contribuintes	01
Acessibilidade	01
Processo administrativo disciplinar	01
Arborização nos logradouros públicos	01
Não Lembra / Não Respondeu	07

#### 4.5 Solicitação da Pesquisa

Quanto a forma de solicitação da pesquisa, a maioria prefere o contato pessoal com a equipe da biblioteca, dirigindo-se até a mesma (33%) ou por meio do telefone (30%). Segundo Rezende (2003) o apoio do profissional da informação será no sentido de, direcionado pelo consultante da informação jurídica, retirar dos ombros do mesmo o trabalho prévio de consulta, já que, na maioria das vezes, a complexidade de opções para o acesso à informação e, principalmente, o volume dos resultados descobertos, torna impossível ao mesmo envolvido com prazos rigorosos, a realização da tarefa de busca.

Alguns usuários fazem uso do correio eletrônico (22%) para solicitar a pesquisa. A solicitação por correio eletrônico pode ser feita em qualquer horário e em qualquer lugar, desde que tenha um computador conectado a internet, não necessitando que os usuários estejam no seu local de trabalho.

#### Segundo Passos (2005)

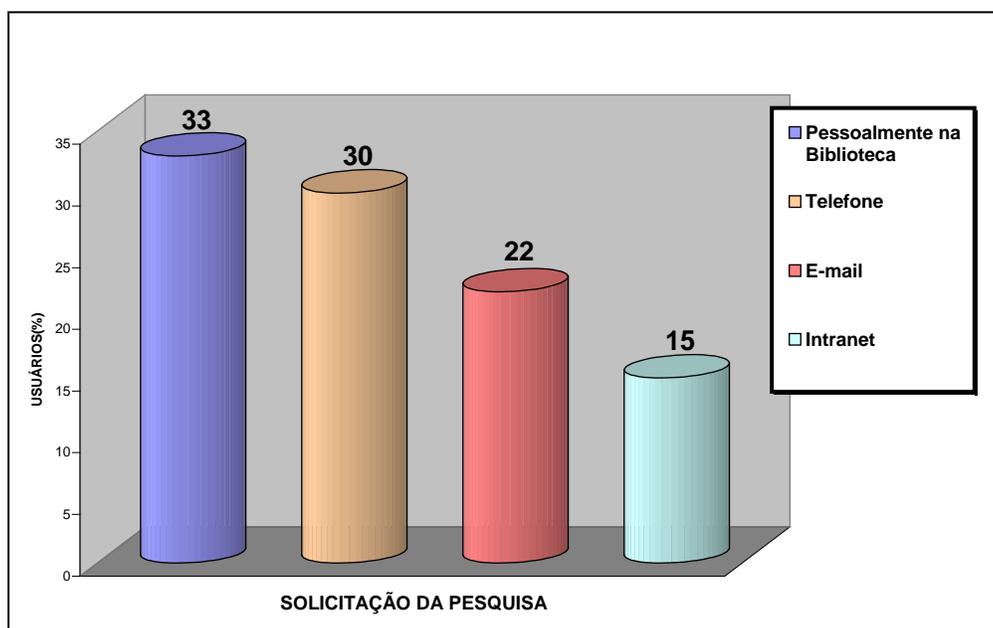
No momento atual, vivemos em momento de transição. Convivemos com informações em suporte tradicional e suportes digitais/eletrônicos. Certas categorias de usuários resistem à utilização de novas mídias. Muitos usuários nem ao mesmo sabem ou querem aprender a usar o correio eletrônico. O bibliotecário jurídico precisa saber navegar com segurança nesses dois mundos. Retirando de cada um deles o que de melhor tem a oferecer. Não deve menosprezar nenhuma fonte de informação por mais antiquada que possa parecer. Mas, também não deve resistir à modernidade.

A forma mais impessoal de solicitar a pesquisa, pois não tem nenhum tipo de contato humano (interação homem x homem) é realizada pela Intranet (interação homem x máquina), e é a menos utilizada, por 15% da amostra. A pesquisa mostra que a Intranet implica algumas dificuldades no uso o que justifica seu pouco uso.

Como os profissionais e os estagiários que trabalham na biblioteca possuem maiores habilidades na recuperação das informações e, muitas vezes os funcionários precisam destas informações o mais rápido possível, não recuam em pedir ajuda à equipe da biblioteca.

Contrariando a idéia de LOGAN (1986) de que o usuário da informação jurídica, embora muitas vezes se sinta perdido em um mar de informações, resiste a pedir auxílio ao bibliotecário. Dos oito participantes que responderam ter dificuldade com a pesquisa, cinco afirmaram que recorreram à equipe da biblioteca para solucionar a resposta da pesquisa.

Segundo Fullin (2006, p.37) qualquer levantamento de informações relevantes, seja essa busca realizada em papel ou on-line, demanda tempo e aí, entra em cena o bibliotecário, também chamado de profissional da informação, responsável por coletar, organizar e disponibilizar informações para usuários com pouco tempo disponível para essa tarefa de busca, que necessitam de pesquisas bem elaboradas em curto prazo.



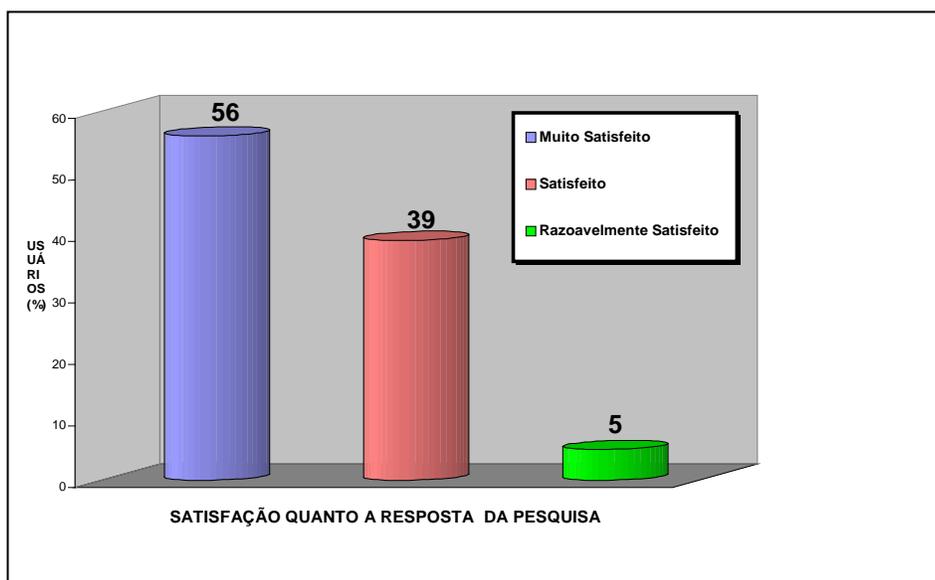
**Gráfico 4 – Solicitação da Pesquisa**

#### **4.6 Satisfação do Usuário Quanto à Resposta da Pesquisa**

A questão principal deste trabalho é saber como os usuários sentem-se em relação às respostas da pesquisa no SIREL.

Constatou-se que a maioria dos entrevistados sentiu-se muito satisfeita (56%), justificando atendimento ágil, recebimento de todo material necessário e fácil localização na intranet do que desejava; 39% mostraram-se satisfeitos, mesmo não conseguindo exatamente todos os dados que desejavam, ou precisando realizar a pesquisa mais de uma vez. Mas como conseguiram atingir seu fim principal obtendo o que precisavam sentiram-se satisfeitos. Apenas 5% mostraram-se razoavelmente satisfeitos, pois não encontraram respostas objetivas ou porque apareceram muitos números de atos e não conseguiram encontrar realmente o que era pertinente.

As respostas dos usuários demonstram que a biblioteca está cumprindo seu papel, fornecendo subsídios aos seus usuários internos de forma ágil e eficiente na maioria das vezes.



**Gráfico 5 – Satisfação Quanto à Pesquisa**

A tabela abaixo (Tabela 3) mostra o número de opiniões expressas pelos usuários quanto a satisfação das respostas obtidas na consulta ao SIREL.

Embora apenas dezesseis usuários dos sessenta e um que utilizam o SIREL, tenham manifestado detalhadamente as razões de satisfação ou insatisfação, as opiniões obtidas contribuiram para a qualificação do SIREL.

**TABELA 3- SATISFAÇÃO QUANTO A RESPOSTA DA PESQUISA****Como vc avalia a sua satisfação quanto a resposta da pesquisa?**

<b>MUITO SATISFEITO</b>	<b>34</b>
o atendimento foi ágil	08
recebi exatamente o que precisava, ou seja o texto integtal da lei em arquivo DOC, de forma ágil	01
nem tudo estava disponivel por e-mail, mas consegui em cópia impressa	01
localizei facilmente o que desejava ( na intranet)	01
não respondeu	23
<b>SATISFEITO</b>	<b>24</b>
não tinha dados de quem elaborou o decreto e nem o vereador que pediu o nome da praça.	01
nem sempre existe uma integração nas informações que esgote a matéria na primeira pesquisa.	01
a finalidade foi atendida, contudo o meio pelo qual a pesq. foi realizada deve ser aperfeiçoado (Intranet)	03
tudo ocorreu bem, a pesquisa foi de grande utilidade para o esclarecimento de dúvidas.	01
não respondeu	18
<b>RAZOAVELMENTE SATISFEITO</b>	<b>03</b>
não encotrei informações objetivas, para a solução do problema para o qual buscava informações.	01
aparece muitos números de leis onde fica difícil encontrar exatamente o q se se quer	01
não respondeu	01

**4.7 Dificuldades da Pesquisa**

Apenas os usuários que realizaram a pesquisa pela Intranet afirmaram terem tido dificuldades na pesquisa. Justificaram estas dificuldades com as seguintes opiniões (questão 10):

- a)“o ideal seria que além da pesquisa livre houvesse um tesouro com os assuntos jurídicos;”
- b)“a indexação dos termos é incompleta;”
- c)“não foi encontrada nenhuma legislação sobre o assunto que pesquisei;
- d)“na intranet a legislação é pouca, somente possui as mais recentes e os indexadores precisam ser aperfeiçoados para proporcionar aos usuários recursos mais eficientes de busca”
- e)“ a legislação mais antiga não está disponível via Intranet.”
- f)“primeiramente fiz a pesquisa pela Intranet, mas não encontrei nada , então tive que recorrer ao Voltaire.”

Segundo GROGAN (2001) a experiência tem mostrado que os usuários muitas vezes tem dificuldades em analisar o assunto , conceituar as facetas principais, aplicar a lógica booleana e elaborar a formulação da busca, omitindo sinônimos relevantes e usando truncamento de modo incorreto O que demonstra a necessidade da participação dos funcionários da Biblioteca na realização das pesquisas.

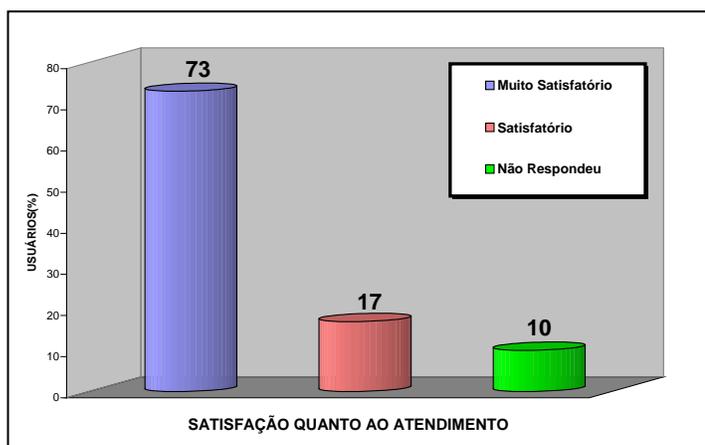
A partir das respostas dos questionários foi comprovado que a maioria dos usuários não possuem conhecimentos suficientes para localizar a legislação na intranet, através do SIREL. Isto demonstra a necessidade de um treinamento de usuários, pois se o usuário souber como operar o sistema ele próprio poderá realizar suas pesquisas. Segundo Campbell (2001, p.10) “se antes era dever do bibliotecário ensinar o uso de catálogos e bibliografias, mais recentemente assumiu a responsabilidade de treinar os usuários sobre os recursos eletrônicos de informação.”

#### **4.8 Satisfação Quanto ao Atendimento**

Quanto ao atendimento realizado pelos recursos humanos da biblioteca pode-se perceber que estes cumprem seu papel no auxílio e fornecimento das informações solicitadas pelos seus usuários de forma eficiente.

Isto pode ser verificado por meio dos dados obtidos, em que 90% dos usuários consideram o atendimento satisfatório ou muito satisfatório. A questão não foi respondida por 10% dos usuários.

Portanto, os funcionários e estagiárias que trabalham na Biblioteca atendem às solicitações dos usuários do SIREL, prestando um serviço de referência. Este atendimento, que atende as necessidades dos usuários pesquisados, mostra que, além do conhecimento da área para melhor interação com o usuário e com o sistema, a habilidade em lidar com público e com o sistema utilizado para recuperar as informações são características do grupo



**Gráfico 6 – Satisfação Quanto ao Atendimento**

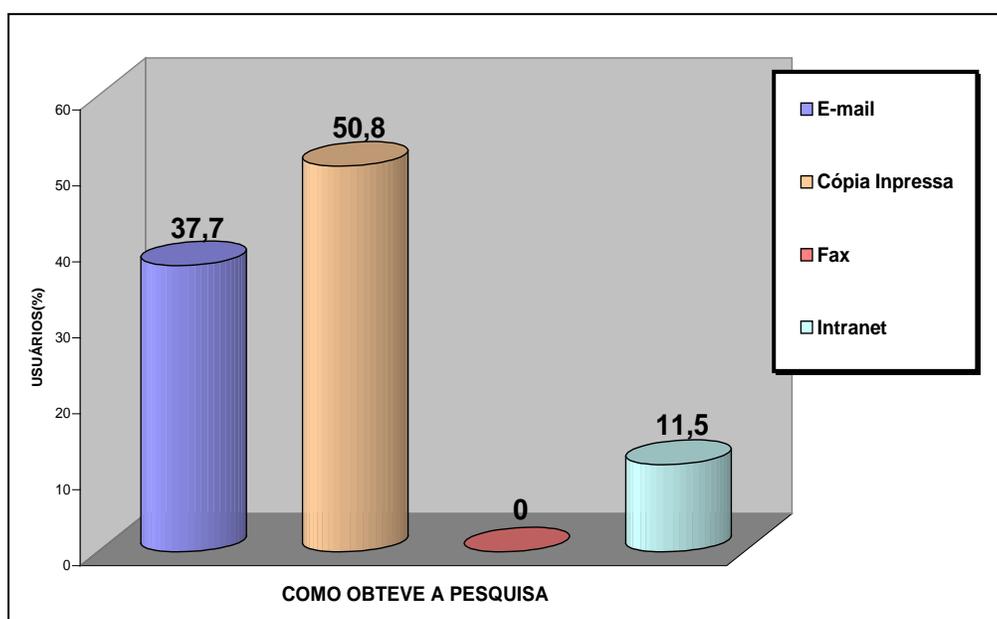
#### **4.9 Como Obteve a Pesquisa**

A maioria (50,8%) das respostas das pesquisas realizadas foram obtidas através de cópias impressas, dos atos demonstrando que a maior parte do que é solicitado ainda não está inserido no SIREL .

Concluí-se que, apenas 11% dos usuários obtiveram a resposta pela intranet. Por duas razões:

- a) pouca habilidade em fazer consultas no SIREL sem auxílio dos recursos humanos da biblioteca;
- b) ausência da legislação na íntegra que o consulente deseja.

O envio das respostas por e-mail é comum, pois toda a legislação que está no SIREL pode ser enviada ao consulente automaticamente por esse meio, bastando apenas inserir os dados do endereço eletrônico.



**Gráfico 7 – Como Obteve a Pesquisa**

## 5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Conhecer detalhadamente o perfil dos usuários e a maneira como vêm e se sentem em relação ao SIREL foi a contribuição deste trabalho para a Instituição.

Através deste foi, possível detectar o que deve ser melhorado e o que pode ser realizado para o SIREL obter sua excelência.

Mais do que conhecer os usuários internos da Biblioteca da PGM/PA, este trabalho propôs a avaliar de forma diagnóstica, a satisfação destes usuários. Lancaster (2004) afirma que a avaliação pode ser realizada através do estudo de usuários, pois através deste teremos dados que identificarão as possíveis causas de malogro ou ineficiência dos serviços oferecidos, visando a elevar o nível de desempenho no futuro.

Segundo Correa (p.41, 2004)

[. . .]o estudo de usuário é uma ferramenta fundamental para que as bibliotecas se façam importantes a seu público, pois é através destas investigações que ela poderá avaliar os benefícios e dificuldades dos serviços que presta e corrigir, suprimir ou implantar aqueles que melhor atendem seus usuários, elevando o grau de satisfação destes indivíduos.

Foi percebido que a equipe da biblioteca presta um atendimento de qualidade, sendo eficaz e eficiente na maioria das vezes, pois foi detectado que grande parte de seus usuários sentem-se muitos satisfeitos quanto ao atendimento prestado. Porém esses usuários nem sempre conseguem encontrar tudo o que desejam, principalmente quando realizam esta busca pela intranet.

De acordo com os resultados obtidos percebe-se que os usuários fazem pouco uso da intranet, pois quando realizam sozinhos a busca da informação que desejam encontram muitas dificuldades. Estas dificuldades ocorrem devido a falta de prática e o desconhecimento dos mecanismos de busca que o sistema oferece.

Dessa maneira poderiam ser reestruturadas as atividades dos recursos humanos da biblioteca, que poderiam, ao invés de estarem realizando a pesquisa para o usuário,

usar esse tempo, por exemplo, para inserir a legislação mais antiga no sistema, deixando, no máximo, duas pessoas auxiliando as pesquisas.

Outro problema que foi detectado, é que grande parte da legislação anterior a 2004 ainda não está no sistema pela falta de recursos humanos para inserção da legislação. O usuário da área jurídica não necessita apenas da informação mais atual. Comumente ele faz uso de legislações antigas.

A sugestão dos usuários de disponibilização do SIREL através da internet. Viria a facilitar o acesso das informações, podendo estes mesmos fazerem suas próprias pesquisas de qualquer local que tenha um terminal conectado a internet. Porém, para isto, é preciso que ele saiba como realizar a busca, salientando, novamente a importância do treinamento do usuário.

Um treinamento de usuários oferecido pela Biblioteca para o uso do SIREL é uma boa opção para sanar a dificuldade do uso da intranet por seus usuários, bem como, através da internet quando instalado no futuro, tornando-o mais independente e seguro na realização de suas pesquisas. O serviço de treinamentos de usuários tomaria tempo dos funcionários que utilizam a biblioteca e dos recursos humanos da biblioteca, porém economizaria tempo de ambos futuramente. De acordo com Passos (2005) “[ . . . ] é função do bibliotecário jurídico saber explorar ao máximo todos os recursos das bases de dados e treinar o usuário, se for necessário”.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

ANDRETA, Cássio Adriano. Legislação Como Assunto: uma proposta de extensão para a Classificação Decimal de Direito. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação Jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p.79-124.

CAMPBELL, Daniel R. **Law Librarians must redefine their roles in the Era of Infomation Technology**. AALL Spectrum, v.6, n.3, p.5-10.2001

CORREA, Denise Lima. **Área Jurídica**: características do processo de busca, seleção e recuperação de informações por alunos da Faculdade de Direito da UFRGS. 2004. Porto Alegre, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004. Trabalho de Conclusão de Curso.

CUNHA, Murilo Bastos da. As Tecnologias da Informação e a Integração das Bibliotecas Brasileiras. **Ciência da Informação**. Brasília, v.23, n.2, p. 182-189, mai/ago. 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação** Trabalho apresentado no XII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação do dia 23/28 de outubro de 1983.

FULLIN, Camila Barleta. Perspectivas Futuras para a Demanda de Profissionais da Informação e a Organização da Informação Jurídica nos Escritórios da Advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.3, n.2, 2006. p.31-42. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/br/seer/ojs>>. Acesso em 22 abr. 2006.

GROGAN, Denis Joseph. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, Claire; MICHEL, Menou. **Introdução Geral às Ciências e Técnicas da Informação e Documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de Serviços de Bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. Ver. Ampl. São Paulo: Atlas, 1991.

LITTON, Gaston. **La Biblioteca Especializada**. Buenos Aires: Bowker, c1974. 208 p.

LOGAN, R.G. Lega Literature and Law Libraries. **Information Sources in Law**, London, v. 4, n. 2, p. 1-14, 1986.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de Busca na Recuperação da Informação: revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n.2, p. 60-71. 2002.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. **A Especialidade do Bibliotecário Jurídico**: bases para uma interação com o usuário operador do direito.[200?] Disponível em : <<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm> >. Acesso em 18 abr. 2006.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas Como Organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A Política de Desenvolvimento de Coleções no Âmbito da Informação Jurídica. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação Jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p.137-152.

PASSOS, Edilenice Jovelina Lima. **O Futuro da Biblioteca Jurídica**, Porto Alegre, 02 maio 2005. Disponível em : <<http://www.infolegis.com.br> >. Acesso em 20 out. 2005

PEREIRA, Andressa Assis de Carvalho. Representação Documentária de Informação Legislativa. In: **Informação Jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p.153-172.

REZENDE, Ana Paula; Valéria Maria. Centro de Informação Jurídica Eletrônica e Virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, p. 51-71, jan./abr. 2000.

ROWLEY, Jennifer. **A Biblioteca Eletrônica**. 4. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SILVA, Neusa Cardim da; DIB, Simone Faury. Informação Certa no Tempo Certo: avaliação do serviço de pesquisa na Biblioteca de Direito da UERJ. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação Jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p.125-135

VERGUEIRO, Waldomiro. O Olhar do cliente como Fator de Qualidade para a Gestão de Bibliotecas Universitárias: estudo de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 14., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000.

## **APÉNDICE**

## SISTEMA DE REFERÊNCIA DA LEGISLAÇÃO – SIREL

1. Vínculo com a PGM:

- Procurador
- Assistente Administrativo
- Assessor Técnico
- Administrador
- Auxiliar de serviços gerais
- Assessor Jurídico
- Contador
- Agente de Fiscalização
- Assistente Social
- Coordenador Excedente
- Engenheiro
- Professor
- Estagiário área \_\_\_\_\_

2. Idade: \_\_\_\_\_

3. Grau de Escolaridade:

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior
- Pós-graduação ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado

4. Costuma utilizar o SIREL para pesquisa de informações legislativas?

- Sim
- Não. Por quê? \_\_\_\_\_

Responda as próximas questões baseada em sua última consulta.

5. Qual foi o assunto pesquisado? \_\_\_\_\_

6. De que forma você solicitou a pesquisa?

- Pessoalmente na biblioteca
- Telefone
- E-mail
- Intranet

7. Como foi o atendimento do funcionário?

- Muito Satisfatório
- Satisfatório
- Razoavelmente Satisfatório
- Insatisfatório

8. Como você obteve a resposta da pesquisa?

- E-mail
- Cópia impressa
- Fax
- Intranet

9. Como você avalia sua satisfação quanto a resposta da pesquisa?

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Razoavelmente Satisfeito
- Insatisfeito

Justifique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Encontrou alguma dificuldade na pesquisa?

- Não.
- Sim. Por quê?
- Não foi encontrada nenhuma legislação sobre o assunto
- Problemas Técnicos com a Intranet
- Problemas Técnicos com o SIREL
- Dificuldade na formulação dos termos da pesquisa
- Outro(s).

Qual(is)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Qual a finalidade da pesquisa?

- Profissional
- Acadêmico
- Pessoal. Qual? \_\_\_\_\_
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

12. Sugestões, reclamações ou observações visando o melhoramento do SIREL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_