



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação – FCI

Linha de pesquisa: Gestão da informação e do conhecimento

Lucylene Valério Rocha

Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica

Orientadora: Prof. Dra. Sofia Galvão Baptista

Brasília, 2011.



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação – FCI

Linha de pesquisa: Gestão da informação e do conhecimento

Lucylene Valério Rocha

Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação às suas necessidades de informação jurídica

Dissertação apresentada ao curso de mestrado do programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof. Dra. Sofia Galvão Baptista

Brasília, 2011.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de
Brasília. Acervo 986846.

R672a Rocha, Lucylene Valério.
Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da
biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo
Tribunal Federal em relação as suas necessidades de
informação jurídica / Lucylene Valério Rocha. -- 2011.
xiii, 129 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) - Universidade de Brasília,
Faculdade de Ciência da Informação, 2011.

Inclui bibliografia.

Orientação: Sofia Galvão Baptista.

1. Brasil. Supremo Tribunal Federal - Bibliotecas
especializadas. 2. Bibliotecas - Estudo de usuários.
3. Serviços de informação. I. Baptista, Sofia Galvão.
II. Título.

CDU 026:34

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica”.

Autor (a): Lucylene Valério Rocha

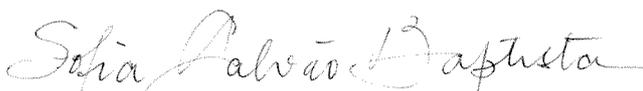
Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

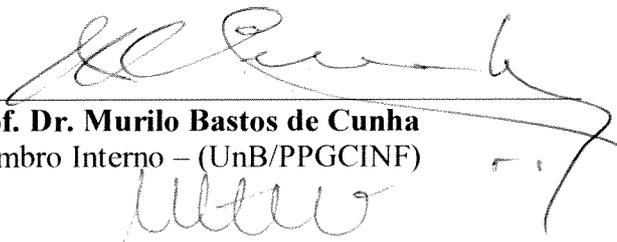
Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em 31 de janeiro de 2011.

Aprovado por:



Prof.ª Dra Sofia Galvão Baptista
Presidente – (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. Murilo Bastos de Cunha
Membro Interno – (UnB/PPGCINF)

Dra Maria Tereza Machado Teles Walter
Membro Externo – (Supremo Tribunal Federal)

Prof.ª Dra Maria Alice Guimarães Borges
Suplente – (UnB/FCI)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha mãe Maria Valério, ao meu marido Edson Quintino e aos meus filhos Cecília Valério e Leandro Valério por tudo o que representam na minha vida.

AGRADECIMENTOS

Aprendi desde criança que devemos agradecer sempre à Deus e as pessoas que de alguma forma e, em alguma circunstância, ao longo de nossas vidas, nos prestaram socorro, auxílio ou favores.

A lista de agradecimentos é extensa, se porventura me esqueci de alguém, antecipadamente peço desculpas.

- À Profª Drª Sofia Galvão Baptista pela atenciosa orientação, pelo comprometimento, por entender as minhas angústias e principalmente pelo aprendizado obtido, durante esses dois anos, que levarei comigo eternamente.

- À Profª Drª Maria Alice Borges, pelas sugestões e questionamentos feitos na fase de qualificação.

- Ao Prof. Dr. Murilo Cunha pelas contribuições e críticas que enriqueceram meu trabalho.

- À Drª Maria Tereza Walter, em especial, por ter me incentivado, pelas orientações, pela atenção, dedicação, e tempo despendidos, pela amizade, pelo *Pen drive*, e principalmente por ter acreditado na minha capacidade de chegar até aqui.

- Aos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal, que responderam os questionários e participaram das entrevistas, dando uma valiosa colaboração para essa pesquisa.

- Aos professores e funcionários da Faculdade de Ciência da Informação, pelo profissionalismo e gentileza no trato com os alunos.

- Aos colegas do curso de mestrado, pelas idéias, convivência e experiência compartilhada.

- À Lílian Januzzi, Coordenadora da Biblioteca, pelo carinho, disponibilidade em ajudar sempre, pela postura profissional e, sobretudo, pela amizade. À Célia de Sá, que me socorre nos momentos de sufoco, com a tranquilidade que lhe é peculiar, à Luciana Reis pelo auxílio nas correções, e aos demais colegas da Coordenadoria de Biblioteca, especialmente da Seção de Referência pelos momentos compartilhados, pelo companheirismo, compreensão e vivência diária.

- Ao Supremo Tribunal Federal, por ter permitido a realização deste estudo nos gabinetes, e por ter concedido a licença capacitação que possibilitou uma maior dedicação ao desenvolvimento desta dissertação.

- À Dr^a Janeth Dias, Secretária de Documentação, pelo apoio, estímulo e compreensão.

- À minha mãe Maria Valério, que me ensinou que o estudo é o melhor caminho que devemos seguir, e por tudo o que ela fez e ainda faz por mim.

- Ao meu amado marido Edson, companheiro de todas as horas, com quem aprendo muito, pela paciência e compreensão nos momentos de minha ausência.

- Aos meus queridos filhos, Cecília e Leandro meus maiores incentivadores e pelos quais sempre fiz e tudo farei.

- À minha numerosa família, da qual tenho orgulho de pertencer. Em especial à minha avó e aos meus irmãos Lucélia, Lucineide e Enilson, pela nossa união. Aos meus cunhados, ao meu bem humorado genro, sobrinhos, tios, tias, primos, que sempre estiveram ao meu lado e torceram por mim nessa jornada.

- A Deus por me dar forças e coragem de seguir em frente, pela minha fé que me faz acreditar que posso ser cada vez melhor.

- A todos aqueles que ajudaram de forma direta ou indireta neste estudo, a minha eterna gratidão.

RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo analisar como os assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal buscam, usam e avaliam os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal e identificar as necessidades de informação jurídica desses assessores. Para tanto verificou-se o perfil dos assessores, a forma como ocorre o processo de busca e uso da informação e quais as barreiras existentes nesse processo. A revisão de literatura apresenta conceitos sobre estudos de usuários, necessidade de informação, perfil de usuários, comportamento informacional, busca e uso de informação, fornecimento de produtos e serviços para usuários especializados e informação jurídica. O referencial teórico fundamenta-se no modelo de comportamento informacional proposto por T. D. Wilson em 1996, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. A pesquisa teve caráter exploratório e utilizou o método qualitativo. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, com o uso de questionários e entrevistas, envolvendo os assessores de Ministros do Tribunal que representaram a amostra deste estudo, dessa forma, foram realizadas entrevistas em cada gabinete de Ministro, com o assessor que exercia o cargo a mais tempo, totalizando onze entrevistas. Os questionários foram aplicados aos quarenta e quatro assessores pertencentes ao quadro do Supremo Tribunal Federal, dos quais, vinte e sete foram devolvidos respondidos. A análise de dados dos questionários baseou-se na análise de conteúdo. Pelos dados obtidos foi possível perceber que a necessidade de informação jurídica dos assessores está relacionada ao perfil do ministro ao qual eles estão vinculados, e a busca de informação jurídica baseia-se nessa necessidade. De modo geral observou-se uma visão positiva dos assessores quanto aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do Tribunal.

Palavras-chave: Estudo de usuários; necessidade de informação; busca e uso da informação; informação jurídica; Supremo Tribunal Federal.

ABSTRACT

The present research aimed to analyze how assessors of Justices in the Supreme Federal Court search, use and evaluate the services and products offered by the Justice Victor Nunes Leal Library. It also identified the needs of legal information of such assessors. It was verified the profile of the assessors, the way they make their searches, the use of the information and any hindering found in that process. The literature review presents concepts about user studies, information needs, user profile, informational behavior, search and use of information, supply of products and services to specialized users and legal information. The theoretical referential is based on the informational behavior model proposed by T. D. Wilson in 1996, inspired on the physiological, cognitive and emotional needs of individuals. The research method was exploratory and qualitative. The data was collected in two stages, using questionnaires and interviews involving the assessors of Justices in the Court, that represent the sample of this study. Thus, a total of 11 interviews with the most experienced assessor in each Justice's office were conducted. The questionnaires were applied to forty four assessors of the Supreme Federal Court staff, from which twenty seven were returned answered. The analysis of the questionnaires was based on content analysis method according to Bardin. By the data obtained, it was possible to verify that the law information need and asked by the assessors is related to the Justice profile for whom they work for. It was observed that the assessors have a positive opinion about the products and services provided by the library.

Keywords: Users study; information need; information seeking and use; legal information; Supreme Federal Court.

Lista de figuras

Figura 1 – Trinômio do Sense-Making.....	28
Figura 2 – Fases do comportamento de busca de informação de Ellis	33
Figura 3 – Modelo de comportamento informacional de Wilson	46
Figura 4 – Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson.....	47
Figura 5 – Organograma do Supremo Tribunal Federal	52
Figura 6 – Organograma da Coordenadoria de Biblioteca.....	53

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Situação funcional no STF	65
Gráfico 2 – Tempo de exercício no cargo	65
Gráfico 3 – Tempo de exercício de assessores entrevistados.....	88
Gráfico 4 – Situação funcional de assessores entrevistados	89

Lista de tabelas

Tabela 1 – Classe de idade	63
Tabela 2 – Nível de instrução	63
Tabela 3 – Idioma estrangeiro	64
Tabela 4 – Busca de informação	66
Tabela 5 – Identificação dos produtos	68
Tabela 6 - Cruzamento entre as variáveis: Conhecimento de Bibliografias Temáticas e Tempo como assessor de Ministro no STF	69
Tabela 7 - Cruzamento entre as variáveis: Conhecimento de Novas Aquisições e Tempo como assessor de Ministro no STF	69
Tabela 8 - Cruzamento entre as variáveis: Conhecimento de Sumários de Periódicos e Tempo como assessor de Ministro no STF	69
Tabela 9 – Necessidade dos produtos	70
Tabela 10 – Uso dos produtos.....	71
Tabela 11 – Grau de importância dos produtos.....	71
Tabela 12 – Produtos da biblioteca	72
Tabela 13 – Identificação de serviços.....	73
Tabela 14 – Uso dos serviços.....	74
Tabela 15 – Grau de importância dos serviços.....	75
Tabela 16 – Serviços da biblioteca	75
Tabela 17 – Identificação das fontes de informação.....	76
Tabela 18 – Necessidade das fontes de informação	77
Tabela 19 – Uso das fontes de informação	77
Tabela 20 – Grau de importância das fontes de informação	78

Tabela 21 – Fontes de informação da biblioteca	79
Tabela 22 – Finalidade e frequência do uso da informação	80
Tabela 23 – Barreiras na busca de informação	81
Tabela 24 – Cruzamento entre as variáveis: Idade do assessor e Barreira Jurisprudência não localizada.....	82
Tabela 25 – Cruzamento entre as variáveis: Idade do assessor e Barreira Doutrina insatisfatória.....	82

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
RESUMO	v
ABSTRACT.....	vi
Lista de figuras	vii
Lista de gráficos.....	viii
Lista de tabelas.....	ix
1 INTRODUÇÃO.....	14
2 OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo Geral.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
3 JUSTIFICATIVA.....	17
4 PROBLEMA DE PESQUISA.....	17
5 REVISÃO DE LITERATURA.....	18
5.1 Estudos de Usuários.....	18
5.1.1 Abordagem tradicional.....	22
5.1.2 Abordagem alternativa.....	23
5.1.2.1 Valor agregado	24
5.1.2.2 Estado anômalo de conhecimento.....	25
5.1.2.3 Processo construtivista.....	26
5.1.2.4 Abordagem <i>Sense-Making</i>	27
5.2 Necessidade de informação	30
5.2.1 Comportamento informacional e busca de informação.....	32
5.2.2 Uso da informação.....	33
5.3 Perfil de usuários	35
5.4 Fornecimento de produtos e serviços para usuários especializados.....	36
5.5 Informação e Informação jurídica	39
5.6 Bibliotecário jurídico.....	43

6 MODELO TEÓRICO DO ESTUDO.....	45
7 METODOLOGIA	50
7.1 Introdução.....	50
7.2 Universo da pesquisa	51
7.2.1 Supremo Tribunal Federal	51
7.2.2 Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal.....	53
7.2.2.1 Produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do STF	55
7.3 Caracterização da amostra.....	57
7.4 Instrumentos de coleta de dados.....	57
7.4.1 Definição operacional das variáveis.....	59
7.5 Coleta de dados.....	61
8. ANÁLISE DOS DADOS	62
8.1 Análise dos questionários	62
8.1.1 Perfil do usuário	63
8.1.2 Necessidades de informação jurídica e uso da informação	66
8.1.2.1 Busca da informação jurídica.....	66
8.1.2.2 Conhecimento dos produtos pelos assessores	68
8.1.2.3 Necessidade dos produtos	70
8.1.2.4 Uso dos produtos.....	71
8.1.2.5 Grau de importância dos produtos.....	71
8.1.2.6 Conhecimento dos serviços pelos assessores	73
8.1.2.7 Uso dos serviços.....	74
8.1.2.8 Grau de importância dos serviços.....	74
8.1.2.9 Conhecimento das fontes de informação.....	76
8.1.2.10 Necessidade das fontes de informação	77
8.1.2.11 Uso das fontes de informação	77
8.1.2.12 Grau de importância das fontes de informação	78
8.1.2.13 Finalidade e frequência do uso da informação	79
8.1.3 Barreiras encontradas na busca de informação	80
8.1.4 Avaliação do serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca	83
8.1.4.1 Avaliação do acervo.....	85

8.1.5 Sugestão dos assessores	85
8.2 Análise das entrevistas	87
8.2.1 Perfil dos assessores	88
8.2.2 Necessidade de informação e busca de informação	90
8.2.2.1 Busca da informação jurídica.....	90
8.2.2.2 Busca de informação na biblioteca	95
8.2.2.3 Problemas enfrentados na busca de informação, utilização de outra fonte.....	97
8.2.3 Relevância dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca	99
8.2.4 Coerência entre produtos e serviços e necessidade de informação.....	101
8.2.5 Importância da informação obtida no exercício do cargo de assessor	103
8.2.6 Finalidade e frequência do uso da informação jurídica pelos assessores	104
8.2.7 Sugestão dos assessores sobre novos serviços	106
8.2.8 Avaliação do serviço de informação jurídica da biblioteca pelo assessor.....	107
9 CONCLUSÃO	109
9.1 Conclusão dos questionários.....	109
9.2 Conclusão das entrevistas.....	112
9.3 Conclusão geral.....	116
10 ESTUDOS FUTUROS	117
11 REFERÊNCIAS	119
11 APÊNDICES	124
11.1 APÊNDICE A – Carta de apresentação do questionário	124
11.2 APÊNDICE B - Questionário.....	125
11.3 APÊNDICE C – Roteiro de entrevista.....	129

1 INTRODUÇÃO

A grande quantidade de informações existentes no mundo, nesta primeira década do século XXI, e o avanço da tecnologia nos levam a uma reflexão sobre a importância da organização do conhecimento e a necessidade de adotar técnicas competentes e eficazes para aprimorar a sistematização do saber.

Com o advento da Internet, várias mudanças foram percebidas no cenário informacional, tais como: a rapidez no acesso à informação, a diminuição do seu custo, bem como a dinamização do processo de sua busca. Todavia, o universo de informações recuperadas em uma pesquisa pode representar um problema para os usuários, pois a seleção, para localizar a informação pertinente, exige mais cautela e deve ser mais criteriosa para se alcançar a precisão desejada. A recuperação da informação potencialmente relevante não se traduz numa atividade simples, ela é uma etapa primordial do fluxo de informação.

Outra questão a ser observada no processo de busca é o reconhecimento, por parte do usuário, das suas necessidades de informação, que o levará à identificação do que, de fato, lhe interessa, para que, posteriormente, a informação localizada lhe seja realmente útil.

No processo de busca pela informação o usuário pode realizar a busca sozinho, recorrer à ajuda de colegas, ou procurar os centros de informação para obter auxílio necessário à localização de respostas satisfatórias às suas indagações. Para isso, os centros de informação precisam direcionar esforços de forma a proporcionar a satisfação dessas necessidades informacionais.

De forma simplificada, compete às bibliotecas jurídicas, como unidade de informação, organizar, tratar, recuperar e disseminar a informação da área de direito. Para a realização dessas atividades, é necessário um planejamento minucioso que englobe recursos financeiros, humanos, e tecnológicos com o intuito de possibilitar a disponibilização de serviços e produtos dinâmicos, que consigam lidar com o grande volume de informações produzidas na área do Direito, sobretudo, com a rapidez com que essas informações se tornam desatualizadas.

Um dos aspectos relevantes que devem ser levados em conta pelo profissional da

informação, na realização de pesquisa, é saber para quem ele está recuperando a informação. Para isso, faz-se necessário conhecer o perfil de seu usuário, ouvir suas opiniões e seus interesses, para possibilitar a identificação de suas necessidades informacionais, e dos produtos e serviços que esse usuário necessita para desempenhar suas atividades.

O estudo de usuários é um importante instrumento utilizado pelos centros de informação para identificar e conhecer as necessidades de informação de seus usuários, visando satisfazê-las.

No presente trabalho foi realizado um estudo de usuários para identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores dos Ministros do Supremo Tribunal Federal (STF) e analisar como esses usuários, buscam, usam e avaliam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do tribunal.

A fundamentação teórica baseia-se no modelo de comportamento informacional de T. D. Wilson desenvolvido em 1981 e revisado em 1996 por apresentar uma perspectiva sócio-econômica, considerando não somente as características individuais, mas também o contexto em que o indivíduo está inserido como determinante do processo de busca de informação.

Esta pesquisa teve caráter exploratório, pois se desconhece a existência de estudos anteriores sobre esse fenômeno. O método qualitativo foi utilizado por ser considerado o método mais adequado para entender a natureza do problema que se pretende analisar. A coleta de dados foi obtida através da aplicação de questionários e de entrevistas com os assessores de Ministros do Tribunal. A análise dos dados baseou-se na análise de conteúdo, sob a perspectiva de Laurence Bardin.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos assessores;
- Analisar como os assessores de ministros buscam e usam a informação;
- Identificar as barreiras encontradas na busca de informação;
- Verificar como os assessores avaliam os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal.

3 JUSTIFICATIVA

A Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal, do Supremo Tribunal Federal (STF), oferece atendimento aos usuários internos e externos, no tocante à demanda de pesquisas de doutrina jurídica e legislação. Contudo, desde sua criação, não realizou um estudo de usuários, embora durante o período em que o STF implantou o programa de qualidade da Norma ISO 9001:2000, de 2001 a 2003, tenha monitorado a satisfação dos usuários, de acordo com os requisitos definidos por aquele programa.

A realização desse estudo justifica-se pela importância das decisões que são tomadas no STF para o indivíduo e para toda a sociedade, pois cabe aos ministros do STF o julgamento de processos, entre outras atribuições. Portanto, receber informações atualizadas e pertinentes é fundamental para o exercício dessa atividade, tendo em vista que informações desatualizadas e incoerentes comprometeriam as sentenças proferidas, prejudicando, em síntese, o cidadão que aguarda uma decisão para sua causa.

Justifica-se também pelo fato dos produtos e serviços da Biblioteca do STF serem oferecidos sem uma avaliação que permita verificar a coerência entre eles e as necessidades de informação dos usuários.

Por fim, é importante ressaltar que, atualmente, em 2011, a Biblioteca dispõe de recursos humanos e competência que permitem tornar seus serviços e produtos convergentes com as necessidades dos usuários.

4 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de pesquisa que se coloca é: Quais são as necessidades de informação jurídica dos assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal?

5 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura apresentada neste estudo aborda alguns aspectos e definições sobre estudos de usuários, necessidade de informação de usuários, comportamento, busca e uso da informação, perfil de usuários, fornecimento de produtos e serviços de informação especializados, informação jurídica, e bibliotecário jurídico.

5.1 Estudos de Usuários

O tema estudos de usuários tem sido abordado desde a década de 1940. Para acompanhar a evolução desse assunto, ao longo do tempo, pode-se citar duas importantes fontes de consulta: a *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), que publica revisões de literatura sobre o tema, e a *Library and Information Science Abstracts* (LISA), bibliografia corrente sobre Ciência da Informação publicada em 68 países, em 20 idiomas, incluindo a língua portuguesa. Os primeiros trabalhos da área foram apresentados em 1948, na Conferência de Informação Científica da Royal Society, realizada nos Estados Unidos. A partir daquela época, os estudos de usuários passaram por diversas fases, conforme apresentado por Ferreira (1997b, p. 2):

- Inicialmente, final da década de 40, tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas.
- Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários abrangendo já as Ciências Aplicadas.
- Só nos anos 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
- Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa década os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema.
- A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

De acordo com Cunha (1982) o estudo de usuários engloba aspectos multidisciplinares e não é tão fácil definir seu escopo. A literatura mostra uma diversidade de definições, algumas delas conflitantes entre si. Ainda segundo Cunha (1982), com relação à metodologia para estudos de usuários, o problema de estudo das necessidades de informação relaciona-se com a não existência de métodos ou de uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação dos dados na

área de Biblioteconomia.

Conforme a literatura da área pode-se afirmar que realizar estudos de usuários é fundamental para que a biblioteca alcance seus objetivos com relação a satisfazer as necessidades de informação de seus usuários. Contudo, vale salientar que muitos são os problemas enfrentados quando o propósito é estudar o usuário e sua interação com a informação, tendo em vista que a falta de definição e de modelos teóricos é uma antiga preocupação.

Ferreira (1997b, p. 4) salienta que, as revisões publicadas no ARIST têm apontado a preocupação, generalizada entre a comunidade especializada na área, quanto à questão das "metodologias" utilizadas para estudar e pesquisar necessidades e usos, e com a falta de definições coerentes entre vários conceitos pertinentes a estudos de usuários.

As pesquisas nesta área revelam limitações, tais como: a definição incorreta da população a ser estudada; amostragens não comparáveis; problemas metodológicos, em virtude da inadequação do método escolhido para representar o objeto da pesquisa; e dificuldade em delinear a abordagem que se pretende dar ao estudo. Todavia, esses problemas não devem desencorajar o pesquisador que está iniciando sua pesquisa, e sim chamar sua atenção para que ele não repita os erros passados. É importante salientar que o pesquisador precisa ter consciência da complexidade do assunto antes de iniciar seu estudo.

De acordo com Figueiredo (1994), é imprescindível que os sistemas de informação, que têm como objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação de seus usuários realizem estudos de usuários para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas. Para a autora os estudos de usuários são mais um exemplo da integração útil e benéfica das técnicas da ciência da informação ao aperfeiçoamento das técnicas bibliotecárias. A autora dá a seguinte definição para estudos de usuários:

[...] estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7)

Ao fazer um levantamento dos trabalhos que apontam a importância dos estudos de usuários para o planejamento e avaliação de sistemas de informação, Figueiredo (1985) destaca o documento elaborado pela UNESCO, intitulado *Guidelines of studies of information users*, que apresenta indicadores, obtidos pelo registro detalhado das demandas dos usuários, para o planejamento/operação de um sistema de informação.

Segundo Figueiredo (1985), o documento da UNESCO revela também que há uma série de dimensões pelas quais as demandas dos usuários podem ser descritas e estas dimensões correspondem exatamente a aspectos pelos quais o sistema e serviços de informação podem ser avaliados. Figueiredo (1985, p.131-132) relaciona essas dimensões, como sendo:

1. Revelância do documento, no qual irá se basear a informação a ser dada, com relação à área de assunto, disciplina científica, perfis de necessidades, campo do problema, spectrum do escopo do interesse, etc.
2. Adequação dos tipos de serviços prestados (isto é, busca retrospectiva, DSI, resumos, bibliografias, empréstimos, fornecimento de cópias, busca de dados ou referências).
3. Adequação dos formatos dos serviços (isto é, bibliografia listando simplesmente os títulos ou com descritores e resumos) excertos de documentos ou textos completos, saídas de computadores, microfichas ou display em tela, etc.
4. Adequação da quantidade dos tipos de serviços desejados (isto é, número estimativo dos pedidos de busca retrospectiva, por período de tempo; número estimativo de assinantes de DSI ou serviços de resumos, quantidade desejada de tais serviços — média desejada de número de referências, etc).
5. Atualidade desejada da informação (isto é, idade das referências, rapidez na atualização da coleção).
6. Rapidez desejada da transferência da informação, (isto é, o tempo admissível de espera para buscas retrospectivas, a frequência do fornecimento de DSI e dos serviços de resumos; o tempo máximo admissível para esperar pelos usuários e o tempo mínimo permissível para empréstimo maior, o tempo máximo de busca para referências bibliográficas, etc.).
7. Adequação dos índices de seletividade da informação (isto é, relevância ou revocação) qual o índice que os usuários têm como admissível.
8. Adequação dos índices de completeza da informação transmitida (isto é, a extensão em que toda a informação, contida numa *área* de assunto, relevante para os usuários é armazenada numa agência de informação - a chamada cobertura).
9. Facilidade de uso (user friendliness) ou sistemas mais cordiais, que exigem menos esforço e oferecem maior conforto para o usuário, revelado pelo dispêndio de tempo e dinheiro que os usuários fazem ao desejarem se servir do serviço sem intermediário.

Os estudos de usuários podem ter três objetivos complementares, mencionados

por Guinchat e Menou (1994, p. 488) e apresentados abaixo:

- A análise das necessidades, isto é, o conteúdo e o tipo de informação procurados e aceitos, do ponto de vista qualitativo e quantitativo. Este estudo permite definir os produtos, os serviços e até o tipo de unidade de informação melhor adaptado às circunstâncias;
- A análise dos comportamentos de informação, que indicam como as necessidades são satisfeitas, precisam as condições que os serviços e produtos devem preencher e permitem definir o tipo de informação necessária aos usuários;
- A análise das motivações e das atitudes, isto é, dos valores, dos desejos de informação expressos e não expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas. Esta análise permite explicar o fundamento dos comportamentos e das necessidades.

Na opinião de Carvalho (2008, p. 65) os estudos de usuários representam um potencial de pesquisa, desde a escolha de livros por um usuário em uma biblioteca universitária, as reações às buscas on-line e as demandas de informações aos bibliotecários até o conhecimento das necessidades de informação dos indivíduos.

Figueiredo (1994, p. 10), menciona métodos e metodologia para os estudos de usuários que são: questionário, entrevista, diário, observação direta, controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, análise de tarefas e resolução de problemas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico.

Schleyer (1982, p. 61) considera que não existe um melhor método a ser recomendado, pois cada método apresenta vantagens e desvantagens. Segundo a autora, a área de estudos de usuários:

[...] já está se conscientizando de que o usuário se situa no centro de vários sistemas e que a maioria dos estudos pode abordar apenas alguns dos sistemas que influenciam o comportamento do usuário. São muitas as variáveis que devem ser levadas em consideração e é bem difícil imaginar que uma única investigação possa aclarar todos os aspectos de uso e necessidade de informação.

Ainda com relação ao método a ser utilizado, Baptista e Cunha (2007) destacam que a pesquisa qualitativa focaliza a atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, e observam que a pesquisa qualitativa tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo.

Para esses autores os avanços da área do estudo de usuários mostram que hoje podem ser feitos estudos qualitativos mais sofisticados, teórica e instrumentalmente, apropriados para o desenvolvimento de sistemas baseados nas especificidades dos comportamentos dos usuários, de acordo com suas necessidades cognitivas, afetivas,

psicológicas e fisiológicas. Baptista e Cunha (2007) ainda afirmam que os métodos utilizados na coleta de dados em estudo de usuários estão relacionados com tipo de abordagem qualitativa ou quantitativa.

Em seu trabalho sobre tendências de metodologia para estudos de usuários, Wilson (2000, tradução nossa) relaciona as razões pelas quais a pesquisa qualitativa é a mais adequada para o estudo das necessidades de informação e comportamento de busca:

- ✓ Nossa preocupação é com a descoberta dos fatos da vida cotidiana das pessoas que estamos estudando;
- ✓ Descobrir os fatos que visam compreender as necessidades existentes, que impulsionam o indivíduo a um comportamento da busca de informações;
- ✓ Através de uma melhor compreensão das necessidades de informação na vida cotidiana das pessoas, e
- ✓ Compreendendo melhor o usuário, o *design* de serviços de informação será mais eficaz, e será capaz de criar uma teoria do comportamento de busca e uso da informação.

Sobre a tipologia dos estudos de usuários Wilson-Davis (*apud* Costa, Silva e Ramalho, 2009) considera dois grandes grupos de estudos que abordam o clássico e o moderno em matéria de pesquisas com usuários da informação, trata-se de duas abordagens distintas: abordagem tradicional e abordagem alternativa.

5.1.1 Abordagem tradicional

Os primeiros trabalhos na área de estudos de usuários foram realizados na década de 40. Nessa época, tais estudos adotavam uma abordagem tradicional com o foco nos sistemas de informação, e eram voltados aos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.

De acordo com Ferreira (1995) a abordagem tradicional:

[...] não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação.

Ferreira (1997b, p. 4) salienta que na abordagem tradicional, os estudos eram dirigidos ao conteúdo ou à tecnologia. Para os estudos voltados à tecnologia, a ênfase está na maneira com que isto afeta o armazenamento, acessibilidade e a disseminação da informação ou do conhecimento. Com base em seus resultados, esses estudos têm prescrito tamanhos, formatos, dinâmica e mesmo os tipos de materiais a serem incorporados aos sistemas de informação.

Em razão das limitações encontradas, as pesquisas mais recentes têm optado pela utilização das abordagens alternativas por possuírem mais critérios de avaliação, para o estudo das necessidades de informação dos usuários.

5.1.2 Abordagem alternativa

Conforme a literatura da área, na década de 80, o usuário passa a ser o foco dos estudos, antes direcionado para os sistemas de organização e recuperação da informação. A preocupação com a automação surge também nesse período, e o objetivo dos estudos volta-se para o planejamento dos serviços visando à satisfação das necessidades dos usuários. Esta é uma nova abordagem, denominada abordagem alternativa.

No cerne desta nova abordagem, era necessário compreender as razões pelas quais o usuário buscava a informação, qual era o uso dado à informação, e a forma como acontecia esse processo. Nessa tentativa, vários autores dedicaram seus trabalhos à investigação da necessidade informacional dos usuários.

Ferreira (1995) salienta que a partir da década de 80, os estudos centrados nos usuários, começam a considerar que a informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. Segundo a autora, a abordagem alternativa, ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está enxergando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações. A autora destaca também, que tal abordagem preocupa-se em entender como as pessoas chegam à compreensão das coisas, e em identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

Ainda na opinião de Ferreira (1995), a abordagem alternativa concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais e próprias, que operam dentro de esquemas que, por sua vez, são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. De acordo com a autora (1995):

Qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação. Necessidades de informação, ainda devem ser definidas em nível individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular.

Conforme Ferreira (1995), na ciência da informação, a abordagem alternativa tem sido trabalhada nas vertentes abaixo:

- ✓ Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor;
- ✓ Abordagem do estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy;
- ✓ Abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau;
- ✓ Abordagem *Sense-Making*, de Brenda Dervin.

5.1.2.1 Valor agregado

Taylor *apud* Baptista e Cunha (2007, p. 174) discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformar dados em informação útil, ao que dá o nome de “Valor agregado à informação”. Segundo Baptista e Cunha (2007, p. 174) na opinião de Taylor a informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação.

Kielgast e Hubbard (1997) ao estudar o modelo de Taylor, enfatizaram que nesse modelo a situação não é importante, mas os processos que fornecem informação que ajudam o usuário a fazer escolhas, tomar decisões, esclarecer problemas ou fazer sentido de uma situação é que são importantes. Segundo eles, na exposição feita por Taylor sobre os processos de valor agregado nos sistemas de informação, esses dois processos são considerados a síntese e a organização da informação.

Euclides (2007) enfatiza que Taylor defende a idéia de que as necessidades de informação são como alguma coisa que se desenvolve no indivíduo e se manifesta de acordo com o seu nível de consciência. À medida que o indivíduo vai obtendo novas informações poderá chegar à formulação da questão. A autora acrescenta que Taylor foi um dos primeiros autores a definir o conceito de necessidade de informação e por ele ter identificado os quatro níveis que correspondem às etapas de formulação da questão: visceral, consciente, formalizada e comprometida, sua pesquisa é considerada um marco na compreensão das necessidades de informação e representa um alicerce para todos os estudos posteriores,

5.1.2.2 Estado anômalo de conhecimento

Na abordagem de Belkin e Oddy apresentada em 1982, conforme explicam Pereira e Cabral (2007), cada indivíduo possui um estado (ou estados) de conhecimento sobre um determinado assunto e em um determinado momento, sendo este estado de conhecimento representado por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações. No momento em que o indivíduo constata uma deficiência (ou anomalia) desse(s) estado(s) de conhecimento(s), ele se encontra em um “estado anômalo de conhecimento”.

Para os autores Costa, Silva e Ramalho (2009) na abordagem de Belkin e Oddy os usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.

Choo (2003, p. 80) também salienta a questão do não reconhecimento da situação por parte do usuário, quando diz que o estado anômalo de conhecimento, implica que os que buscam a informação são quase sempre incapazes de especificar suas necessidades, já que não conseguem expressar o que não sabem, ou o que está faltando.

5.1.2.3 Processo construtivista

De acordo com Campello e Abreu (2005, p. 180), o modelo desenvolvido por Carol C. Kuhlthau, chamado *ISP (Information Search Process)*, foi obtido através da análise do processo de busca de informação de usuários de bibliotecas e estudantes de graduação que estavam desenvolvendo suas monografias.

Segundo Ferreira e Souto (2005, p. 198) o eixo central da abordagem de Kuhlthau é o *ISP* considerado como a atividade construtivista do usuário para encontrar significado a partir da informação, a fim de ampliar seus conhecimentos sobre determinado problema ou assunto.

No estudo de Kuhlthau e Tama (2001, p. 27) são apresentados os seis estágios do processo de busca da informação: iniciação - quando a pessoa toma conhecimento da falta de conhecimento; seleção - quando um tópico é identificado e inicia-se a pesquisa; exploração - é a procura por informações gerais; formulação - quando é formada uma perspectiva focada no problema; coleta - quando as informações pertinentes ao problema são coletadas; e apresentação - quando a pesquisa é concluída com uma nova compreensão do problema. As autoras destacam o princípio da incerteza, resultante dos sentimentos negativos percebidos durante a busca pela informação.

Kuhlthau e Tama (2001) identificaram também as seguintes reações emocionais, que acompanham o modelo de processo de busca da informação: insegurança, otimismo, confusão, frustração, dúvida, clareza, senso de direção, confiança, alívio, satisfação, e desapontamento.

Em seu livro, Choo (2003, p. 93) quando refere-se às reações emocionais presentes no modelo de Kuhlthau, salienta que:

Esses estados emocionais motivam e determinam a maneira como o indivíduo processa e usa a informação, e que as reações emocionais influenciam e são influenciadas pela capacidade do usuário de construir significado, focalizar a busca, distinguir informações relevantes e irrelevantes, lidar com o emocional e as expectativas e aprofundar seu interesse na pesquisa.

Crespo e Caregnato (2003, p. 250) analisaram o modelo de Kuhlthau e salientam que a autora, ao estudar como o processo de busca de informação se caracteriza, concluiu que o mesmo ocorre através de ações, de pensamentos e sentimentos que acontecem durante os estágios do *ISP*.

Para Araújo, Braga e Vieira (2010, p. 196), o modelo teórico abordado por Kuhlthau teve e tem grande importância no Brasil, por tratar a informação como algo subjetivo, que só se torna útil para o usuário quando ele cria um sentido para a informação. Os autores salientam que os estudos de usuários no contexto brasileiro vêm se voltando para uma pesquisa mais qualitativa e focada no usuário, com especial atenção para as etapas percorridas no processo de busca da informação, e esse movimento tem ocorrido com a contribuição fundamental de Carol Kuhlthau.

5.1.2.4 Abordagem *Sense-Making*

A abordagem *Sense-Making* foi desenvolvida por Brenda Dervin, professora doutora do Departamento de Comunicações da Universidade de Ohio, e foi apresentada ao público em 1983 durante a International Communications Association Annual Meeting, em Dallas/TX/USA.

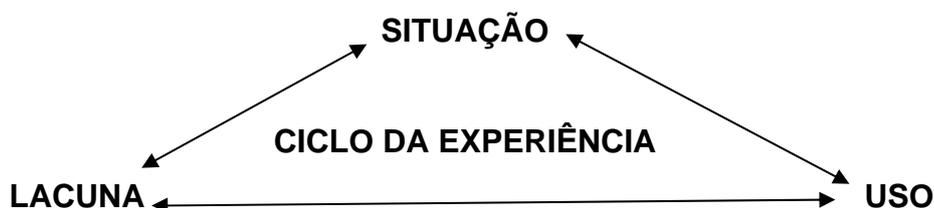
Ferreira (1997) observa que essa abordagem tem sido adotada em diversas áreas, tais como: comunicação, biblioteconomia, assistência social, psicologia entre outras, e sua aplicação abrange contextos variados, como pesquisas de opinião pública sobre política, processos de comunicação na área de saúde, estudos acerca de imagens organizacionais, recepção de audiência e, sobre uso de telecomunicações. Ressalta a autora que dentre as atuais metodologias de estudos de usuários, a mais completa e abrangente, com grande número de adeptos em todo o mundo, é a abordagem intitulada *Sense-Making Approach*.

Ainda na opinião de Ferreira (1997):

Ao definir, amplamente, em termos de uma série de suposições ontológicas e epistemológicas, como a atividade humana de observações, interpretação e compreensão do mundo exterior, inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso dos esquemas interiores, Dervin define essa atividade tanto como um comportamento interno (cognitivo), como externo (atitudes, reações em face do meio social) que permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço. A busca e uso de informação, portanto, é central para tal atividade.

O *Sense-Making* é constituído por um conjunto de pressupostos filosóficos, proposições substantivas, enquadramentos metodológicos e métodos.

O modelo de criação de significado de Dervin é uma metáfora onde o indivíduo move-se no tempo e no espaço. Esse movimento representa suas experiências, e a cada novo passo, um novo movimento é percebido. O indivíduo acompanha esse movimento e cria significado para suas ações e para o ambiente em sua volta. Enquanto o indivíduo for capaz de construir significado, o movimento é possível. Contudo, o movimento pode ser interrompido e descontinuado. Nesse ponto, o indivíduo para e percebe uma lacuna, que resulta na perda do sentido interno e na necessidade de criar novos significados. Nessa etapa ele define a natureza do vazio e procura meios para transpô-lo. O modelo de Dervin foi construído sobre o trinômio situação-lacuna-uso, representado na figura abaixo.



Fonte: PEREIRA, Edmeire Cristina (2002, p.142).

Figura 1 - Trinômio do *Sense-Making*

Pereira (2002) explica que situação é o contexto temporal e espacial onde surge a necessidade de informação, onde se estabelece o período em que a busca e o uso da informação vai ocorrer, e onde se chega ou não à compreensão do problema. Lacuna é definida como sendo a situação problemática, um estado de incerteza. Finalmente, o uso, como mencionado anteriormente, é a seleção e o processamento das informações, que resulta em novos conhecimentos ou ações (Choo, 2003).

De acordo com Giopato (2004, p. 23), que utilizou essa abordagem em seu estudo, o *Sense-Making* está relacionado à natureza da realidade, o relacionamento do indivíduo com essa realidade, a natureza, a procura e o uso da informação, a natureza da comunicação e o comportamento do indivíduo quando sente a necessidade por informação.

Na opinião do mesmo autor:

A abordagem do *Sense-Making* possibilita estudar o indivíduo dentro de sua realidade, inserido em um contexto no qual surge uma necessidade por informações. O estudo de usuários, ao observar esses fatores, pode ser utilizado

como ferramenta auxiliar no planejamento de serviços ou sistemas de informação nas organizações, e possibilitar o desenvolvimento de sistemas que disponibilizem as informações necessárias para a tomada de decisão.

Na pesquisa de Rodrigues (2009), cuja proposta era identificar a necessidade de informação dos conselheiros de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tipificando os conselheiros, conhecendo suas expectativas e necessidades de informação, além de abordar a exclusão digital do conselheiro, como fator limitador ao exercício do controle social, a abordagem do *Sense-Making* foi utilizada e o autor salienta que:

O emprego dessa abordagem em estudos de comportamento de busca e uso da informação pressupõe, também, a aceitação dos seguintes atributos: a) individualidade – usuários devem ser tratados como indivíduos e não como conjunto de atributos demográficos; b) situacionalidade – cada usuário se movimenta por meio de uma única realidade de tempo e espaço; c) utilidade da informação – diferentes indivíduos utilizam a informação de maneira própria, e informação é o que auxilia a pessoa a entender sua situação e d) padrões – analisando as características individuais de cada usuário, intenta chegar aos processos cognitivos comum à maioria.

De acordo com Ferreira (1997, p. 9) os enunciados básicos da abordagem *Sense-Making* podem ser representados como:

- a) a realidade não é completa nem constante, ao contrário é permeada de discontinuidades fundamentais e difusas, intituladas “vazios” (gaps). Assume-se que esta condição é generalizável porque as coisas na realidade não são conectadas e mudam constantemente.
- b) a informação não é algo que exista independente e externamente ao ser humano, ao contrário é um produto da observação humana.
- c) desde que se considera a produção de informação ser guiada internamente, então o *Sense-Making* assume que toda informação é subjetiva.
- d) busca e uso da informação são vistos como atividades construtivas, como criação pessoal do sentido individual do ser humano.
- e) focaliza em como indivíduos usam as observações tanto de outras pessoas como as próprias para construir seus quadros da realidade e os usa para direcionar seu comportamento.
- f) o comportamento dos indivíduos pode ser prognosticado com mais sucesso com a estruturação de um modelo que focalize mais suas situações de mudanças do que atributos denominados características de personalidades ou demográficas.
- g) pesquisa por padrões, observando, mais do que assumindo conexões entre situações e necessidade de informação, entre informação e uso.
- h) considera-se a existência de “compreensões universais da realidade” que permitem prognósticos e explicações melhores do que seria possível obter nas abordagens positivistas tradicionais.

As abordagens apresentadas acima têm sido utilizadas, nas últimas décadas, em diversas pesquisas na área de Ciência da Informação e correspondem à evolução teórica dos estudos de usuários e, conseqüentemente, na identificação das necessidades de

informação.

5.2 Necessidade de informação

Necessidade de informação tem sido o tema de várias pesquisas desde 1960, conforme a literatura da área de Ciência da Informação, e de acordo com os estudos de Choo (2003) e Wilson (1981), entre outros, pode-se dizer que a necessidade de informação surge a partir da atividade profissional exercida pelo indivíduo, que difere quanto ao tipo de informação para diferentes profissões, evoluindo com o tempo.

Le Coadic (1996, p. 39-40) explica que o conhecimento da necessidade informacional permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca pela informação, e salienta que essa necessidade tem *status* de uma necessidade física fundamental, quando é considerada a hipótese de que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que precisam de alimento ou abrigo.

O autor considera duas grandes classes de necessidade de informação: em função do conhecimento, que é a procura pela informação derivada do desejo de saber; e em função da ação, derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, pessoais e profissionais.

No trabalho de revisão bibliográfica dos estudos estrangeiros sobre esse tema, Bettiol (1990) apresentou a definição de vários autores, revelando que é preciso ter uma visão mais ampla, onde as necessidades informacionais deverão relacionar-se com outras necessidades básicas do ser humano. De acordo com a autora pode-se considerar uma necessidade de informação como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida do ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário.

Na opinião de Martínez-Silveira e Oddone (2007) a necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.

Ainda na revisão de literatura apresentada por Martínez-Silveira e Oddone (2007), elas destacaram que ao menos dois dos elementos que integram os diferentes conceitos

de necessidade informacional podem ser identificados com segurança. O primeiro deles é que há sempre implícito um motivo ou propósito. O segundo é sua natureza de processo cognitivo. Para as autoras as necessidades informacionais, influenciadas principalmente por fatores pessoais, apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão. Dessa forma pode-se entender que cada profissional apresenta necessidades de informação específicas, de acordo com sua área de atuação.

Guinchat e Menou (1994, p. 484) chamam a atenção para a coleta e o tratamento da informação, que não são atividades isoladas, e sim partes permanentes de um conjunto de atividades de cada pessoa, e por isso afirmam que as necessidades de informação nem sempre são formalizadas.

Segundo Carvalho (2008) uma necessidade informacional não pode ser separada do indivíduo que a percebeu, da situação que a criou, das fontes de informação disponíveis para o indivíduo e do comportamento de busca de informação que o indivíduo adota.

Para Choo (2003) e Wilson (1981) as necessidades e usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários, entretanto como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais.

Taylor (1968), em seu estudo, salienta que a necessidade de informação passa por quatro níveis: nível visceral - onde a pessoa percebe um vazio de conhecimento e procura obter informações; nível consciente - quando o indivíduo é capaz de descrever vagamente a área de indecisão através de afirmações, contudo existe ainda uma ambiguidade; nível formalizado - quando a descrição da necessidade de informação passa a ser racional, é expressada, e a ambiguidade é reduzida; nível adaptado - quando acontece uma interação entre o indivíduo e uma fonte de informação, onde a questão apresentada é modificada de forma que possa ser compreendida pelo sistema de informação.

De acordo com Miranda (2006, p. 104), as necessidades de informação podem ser vistas, conjuntamente, a partir do entendimento do problema ou da situação problemática de um usuário de informação e também pela forma com que o usuário constrói sentido

para seu mundo e a partir disso, busca, escolhe e usa a informação disponível. Para a autora, a construção de sentido, a busca da informação para a construção do conhecimento, e o uso da informação e do conhecimento para resolver problemas parecem ser os três fatores que ligam todas as vertentes de estudo das necessidades de informação.

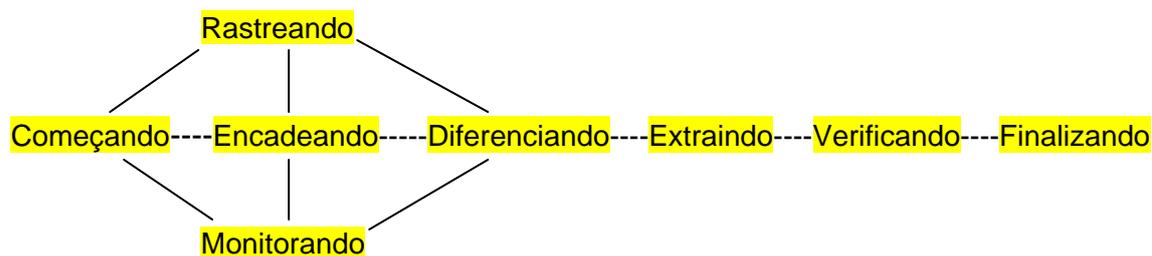
5.2.1 Comportamento informacional e busca de informação

Busca de informação é o processo pelo qual o indivíduo procura adquirir informações necessárias à realização de um projeto ou para tomada de decisões. Alguns elementos influenciam o comportamento do indivíduo na busca e no uso da informação.

Nos estudos realizados, ao longo dos anos, sobre busca da informação diversos modelos foram propostos. O modelo de comportamento informacional proposto por Wilson será apresentado no capítulo específico de referencial teórico, por ser o modelo selecionado para este estudo.

Crespo e Caregnato (2003, p. 253) realizaram estudo sobre o comportamento de busca de informação e salientaram que o modelo de comportamento de busca de informação desenvolvido por David Ellis em 1989 é um modelo centrado em aspectos cognitivos da busca de informação, com o propósito de apresentar recomendações para o *design* de sistemas de recuperação de informação. Segundo as autoras, o modelo de Ellis foi estruturado definindo seis categorias de atividades de busca: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, e extrair, e baseando-se nessas categorias Ellis fez recomendações de um modelo de sistema de recuperação de informação.

De acordo com Crespo e Caregnato (2003), em 1993 Ellis, Cox e Hall, atualizam o modelo desenvolvido em 1989, ampliando para oito as categorias de atividades de busca: começar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar. As autoras destacam que as inter-relações ou interações entre as categorias dependerão das circunstâncias específicas da busca naquele momento particular. A Figura 2 ilustra as categorias do modelo de comportamento de busca de Ellis:



Fonte: MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, Nanci (2007, p.124)

Figura 2 - Fases do comportamento de busca de informação de Ellis.

Courtright (2006) traz uma visão ampliada sobre os estudos de comportamento informacional comparando os modelos existentes que abordam o contexto, analisando como esse fator tem sido contextualizado nas pesquisas de necessidade, busca e uso de informação. Ao discutir as questões ontológicas, a autora apresenta o contexto como construção de significado, examinando-o do ponto de vista do ator informacional. Nesta abordagem, as atividades de informação se relacionam com variáveis contextuais e são influenciadas, em grande parte, pela forma como são apreendidas e construídas por esses atores. Temos então a pessoa inserida diretamente no contexto de maneira ampla (*actor-in-context*). Ademais, dentro deste contexto, os fatores afetivos exercem grande influência no comportamento informacional do indivíduo.

5.2.2 Uso da informação

A informação é gerada, processada e recuperada com a finalidade de ser útil para um indivíduo ou para um determinado grupo. Para Le Coadic (1996) usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade informacional. Segundo o autor, o objetivo final de um produto de informação deve ser pensado em termos do uso dado à ele e dos efeitos resultantes desse uso nas atividades dos usuários. Contudo, algumas barreiras e fatores causam a subutilização da informação, essas barreiras podem ter naturezas diferentes e a origem delas pode ser atribuída ao sistema ou a quem dele faz uso.

De acordo com Figueiredo (1987) os fatores que podem inibir o uso da informação estão relacionados ao próprio usuário, ao ambiente organizacional, às fontes e sistemas

de informação e à situação do problema para o qual a informação é requerida, isto é, urgência, complexidade, nível de importância, grau de inovação. A autora destaca ainda, que as barreiras do uso da informação podem ser de ordem tecnológica – sistemas de difícil acesso; psicológicas – autopercepção do usuário em relação aos serviços e produtos oferecidos; e institucionais – existentes no próprio sistema, como a falta de manutenção técnica.

Quanto à subutilização dos sistemas de informação nos países em desenvolvimento, Figueiredo (1987) afirma que um dos problemas mais conhecidos é a discrepância entre os serviços oferecidos e as necessidades reais dos usuários.

Diante das considerações acima, é possível afirmar que para promover o uso da informação, o suporte desta precisa ser adequado aos seus usuários em nível, formato, quantidade, idioma, especialização e profundidade de assuntos. Faz-se necessário também, o treinamento e qualificação do pessoal que atuará com a informação.

Na opinião de Choo (2003, p. 107) o uso da informação é a seleção e o processamento das informações que resultam em novos conhecimentos ou ações. Para o autor, a informação é usada para responder a uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. Segundo o autor:

O comportamento de uso da informação constitui-se de grupos de pessoas que partilham os pressupostos sobre a natureza de seu trabalho e sobre o papel que a informação desempenha nele; grupos de pessoas cujo trabalho está relacionado aos problemas caracterizados pelas dimensões que são aplicadas para julgar a utilidade da informação, cujo ambiente de trabalho influencia sua atitude em relação à informação, assim como à disponibilidade e ao valor da informação, e cujas percepções sobre a solução dos problemas determinam a intensidade com que eles buscam a informação e suas expectativas sobre as informações de que necessitam.

Taylor (*apud* Choo 2003, p. 109) propõe oito classes de usos da informação, gerada pela necessidade percebida pelos usuários em determinadas situações, e salienta que as categorias não são excludentes, de forma que a informação utilizada numa classe pode atender às necessidades de outras classes: 1) esclarecimento - quando a informação é utilizada para dar significado a uma situação; 2) compreensão do problema – onde a informação tem essa finalidade; 3) instrumental - quando a informação serve como instrução; 4) factual – a informação é utilizada para descrever a realidade; 5)

confirmativa – informação usada para verificar outra informação; 6) projetiva – para prever o futuro; 7) motivacional – informação usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo; 8) pessoal ou política – informação utilizada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*.

5.3 Perfil de usuários

Ao abordar o termo usuário Guinchat e Menou (1994, p. 481) afirmam que o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo. Para os autores existem grandes grupos de usuários, e destacam três grupos principais: os usuários que ainda não estão na vida ativa; os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação surgem na vida profissional e o cidadão, considerado com relação às suas necessidades de informação geral.

Ainda na opinião de Guinchat e Menou (1994, p. 481), a unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais dos seus usuários e sua evolução, além de determinar o seu grau de satisfação e de adaptar-se a elas.

A elaboração de um perfil de usuário é baseada nas indicações que ele fará sobre as características de uma informação ou de um documento, tais como: o assunto, a data, a região geográfica, o tipo de documento e a língua. Segundo Guinchat e Menou (1994, p. 314) o perfil de um usuário é uma equação de pesquisa que exprime as informações que ele deseja receber regularmente de um serviço de difusão seletiva de informação.

O tema perfil de usuários está relacionado ao conceito de Disseminação Seletiva de Informação (DSI), que consiste no serviço pelo qual a biblioteca informa ao usuário sobre as novas aquisições, compatíveis com seu interesse de pesquisa.

Segundo Bax (2004) um serviço de DSI tem por objetivo prover cada usuário, inscrito com uma lista periódica e personalizada, dos novos trabalhos que deram entrada na base de dados e que podem se constituir em subsídios para trabalhos em andamento ou interesses.

Os serviços de DSI existentes, conforme a literatura técnica da área, apresentam

algumas etapas que são comuns entre eles, dentre as quais o levantamento de perfis, que é considerado fundamental para que o DSI seja bem sucedido. Portanto, este deve ser elaborado de forma que o perfil de cada usuário atenda exatamente às suas necessidades.

De acordo com Bax (2004) um perfil pode ser visto como uma consulta que permanece no sistema e continua a produzir resultados com o passar do tempo e a medida em que novos recursos são adicionados ao sistema.

No tocante à identificação do perfil de usuários, Miranda (2004, p. 139) salienta que é necessário um acompanhamento contínuo que fornecerá suporte para elaboração de um diagnóstico, que descreve o perfil da clientela, ou seja, seus costumes de leitura e de frequência à biblioteca, seus novos interesses informacionais, suas formas e fontes de busca e tudo o que for importante ao sistema identificar.

Para Nocetti (1979, p. 3) os perfis de interesse podem ser definidos como:

o conjunto de indicadores que caracterizam as necessidades informacionais dos usuários. Estes indicadores, apresentados sob forma de descritores, palavras-chave ou códigos alfa-numéricos, permitem estabelecer estratégias de recuperação para a geração de listagens bibliográficas personalizadas.

Araújo Júnior (1998, p. 38) também reconhece que o levantamento do perfil básico do consumidor da informação e o monitoramento constante das suas demandas expressas, são critérios que devem ser considerados na implantação de serviços e na oferta de produtos informacionais com características pró-ativas.

5.4 Fornecimento de produtos e serviços para usuários especializados

Ao falar sobre o papel do usuário na unidade de informação, Guinchat e Menou (1994, p. 482) salientam que o usuário utiliza os produtos e serviços e formula suas exigências com relação à sua natureza e à sua apresentação, além de produzir informações e documentos e de participar diretamente na circulação da informação. Concluem os autores que, o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação.

Os usuários de bibliotecas jurídicas apresentam características comuns em função

das atividades que desempenham: alguns trabalham com jurisprudência, outros com legislação e outros, ainda, com doutrina, por isso, necessitam de informações sempre atualizadas e coerentes.

Os produtos e serviços oferecidos a usuários especializados devem ser elaborados e definidos em função de suas características, suas necessidades e suas demandas. No entanto, os bibliotecários devem considerar o fato de que cada usuário recebe a informação e a utiliza de forma particular, e a informação relevante para um usuário, pode não ser para outro.

De acordo com Araújo Júnior (1998, p. 47) o planejamento de produtos e serviços informacionais deverá basear-se nos padrões resultantes dos indicadores fornecidos pelo usuário, que além de expressar demandas, fornece indícios de que se satisfaz ou não com o produto final. Complementa o autor que esses indícios revelam “*a posteriori*”, falhas e inadequação de produtos e serviços, desempenho, objetivos e redefinição de comportamentos ameaçadores para a organização.

Sobre usuários especializados Gonçalves e Santos (2009, p. 9) enfatizam que:

O usuário da informação de escritórios jurídicos – o profissional especializado – necessita que o bibliotecário seja detentor, além das técnicas inerentes e consolidadas que sua profissão exige, de vasto aparato tecnológico que possa suportar a informação, de conhecimento específico amplo sobre técnicas de negociações empresariais que sustentem seus métodos de tratamento da informação e a eles agreguem valor, e que atendam ao usuário com respostas rápidas, eficientes, seguras e eficazes.

Com relação ao fornecimento de produtos e serviços para usuários especializados, Loureiro (2005) destaca uma relação de serviços que podem ser desenvolvidos nas unidades de informação jurídica, tendo como pré-requisito, para bem executá-los, o conhecimento do Direito. São eles:

- Selecionar sítios da internet (portais de acesso gratuito ou pago) que veiculem conteúdos substanciais para o usuário; criar e disponibilizar os links de acesso a esses portais na página da biblioteca.
- Fazer a leitura, selecionar e editar os atos normativos publicados nos Diários Oficial e da Justiça da União, divulgando-os aos usuários no mesmo dia da publicação, antecipando-se à demanda. Para desenvolver este serviço com agilidade é necessário ser assinante do Diário Oficial Eletrônico publicado pela Imprensa Nacional.
- Sempre que possível, complementar uma informação com outra, agregando valor ao serviço. Por exemplo, ao informar a publicação de uma nova lei que altera dispositivo da CLT, informar também a redação anterior da norma, conferindo agilidade à pesquisa do usuário.
- Manter atualizado o catálogo de endereços eletrônicos de juízes, servidores e

outros usuários para assegurar a disseminação da informação.

- Criar e manter atualizado um sítio da Biblioteca na internet e intranet, no qual devem estar concentradas as pesquisas de legislação, doutrina e jurisprudência, bem como o acesso direto a outros links que contemplam assuntos correlatos e as normas de documentação da ABNT. Conferir credibilidade ao site e torná-lo atraente são tarefas que dependem de criatividade e competência técnica.
- Selecionar artigos de periódicos que comentam as atualizações legislativas e encaminhá-los aos usuários.
- Promover a divulgação da produção intelectual interna do Órgão, dando destaque à iniciativa e estimulando a geração de novos conhecimentos.
- Disponibilizar um sistema amigável de recuperação da informação, que possibilite a independência e satisfação do usuário.
- Criar links para formação e comunicação de grupos de estudos jurídicos.
- Criar serviços que promovam o detalhamento virtual do acervo, selecionando periodicamente um de seus itens para desvelar o seu conteúdo, apresentando-o como sugestão de leitura. Na impossibilidade de flunar freqüentemente pelo acervo físico da Biblioteca, este é um serviço de grande utilidade para os seus usuários remotos.

Segundo Miranda (2003, p. 5) as bibliotecas jurídicas devem estar organizadas visando à satisfação das necessidades específicas da sua clientela, para isso, devem possuir um bom planejamento no desenvolvimento de suas coleções, com a finalidade de terem seus acervos sempre adequados.

De acordo com Almeida (2000, p. 73) a satisfação do cliente é um dos critérios mais importantes para se avaliar a eficácia e a qualidade do serviço, a autora explica que qualidade é algo sentido pelo usuário, algo a que ele atribui valor.

Ao se referir à avaliação de produtos, especificamente das publicações de uma unidade de informação, Almeida (2000, p. 72) ressalta dois aspectos que devem nortear essa avaliação: seus objetivos e o público alvo. A autora acrescenta que seja qual for o produto que esteja sendo analisado, deve-se ter em mente seus objetivos e avaliá-los com base nos resultados esperados, confrontando-os com os resultados obtidos. Igualmente deve-se considerar a opinião do público que se pretendia beneficiar com esse produto, no sentido de avaliar qualitativamente os resultados alcançados.

No tocante à conquista da qualidade nos produtos e serviços, Miranda (2003) salienta que, é um processo contínuo que busca melhorar e atingir a eficácia sistemática nos níveis de desempenho, através de projeções atentas e repetidas, confrontando o que é esperado às projeções e sugerindo medidas para adequar planos e metas com o propósito de tornar realidade o que ficou definido. A autora afirma que qualidade é um

conjunto de atividades com a finalidade de enquadrar um produto ou serviço dentro de requisitos que atendam às expectativas e necessidades dos clientes, obtendo a satisfação.

5.5 Informação e Informação jurídica

A definição do termo informação depende do contexto analisado. Ao analisar diferentes interpretações do conceito de informação Fogl (1979, p.3, tradução nossa) isolou três grupos principais de definições:

1) informação – uma forma de comunicação social entre as pessoas (reflete o significado original de informação);

2) informação – um instrumento de gestão nos sistemas cibernéticos (ligado ao aparecimento da cibernética);

3) informação – uma propriedade de qualquer matéria (aplicado à matéria inorgânica no campo da ciência).

Fogl (1979) traça uma relação entre conceito de informação e conceito de conhecimento, onde destaca que o conhecimento é o resultado da cognição. A cognição, por sua vez, é o processo de reflexão das leis e das propriedades de objetos e fenômenos da realidade objetiva na consciência humana.

Para o autor, o uso da informação consiste num receptor que compreenda seu conteúdo, mas não em sua influência imediata sobre a realidade objetiva. Para ele, a criação, a transmissão e o uso da informação servem para incluir o ser humano como um indivíduo no sistema das relações sociais e no sistema da divisão social do trabalho, que produz interações humanas, tanto na produção de valores materiais e culturais, quanto na vida cotidiana, e distingue o ser humano, na natureza, como um ser social.

Barreto (1994, p.2) ao propor uma reflexão sobre o termo informação, discute as características e qualidades desse fenômeno entre seres humanos, e analisa as definições relacionadas ao emissor e ao receptor da informação. Na opinião do autor, a definição que explica melhor o fenômeno da informação é a que a relaciona à produção do conhecimento:

Contudo, são as definições – que relacionam a informação à produção de conhecimento no indivíduo – as que melhor explicam a natureza do fenômeno, em que termos finalistas, associando-o ao desenvolvimento e à liberdade do

indivíduo, de seu grupo de convivência e a da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo. Deixa de ser uma medida de organização para ser a organização em si; é o conhecimento, que só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal e coloca o indivíduo em um estágio melhor de convivência consigo mesmo e dentro do mundo em que sua história individual se desenrola.

A importância atribuída à informação por um indivíduo está relacionada ao uso que ele fará dela, seja na vida profissional, no meio acadêmico ou no desempenho de uma atividade política, econômica, religiosa, ou de lazer.

De acordo com Ferreira (1995):

Informação é essencialmente vista como uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas. Conforme o indivíduo se move através do tempo e espaço, assume-se que a informação tanto pode descrever como prever a realidade e, na verdade, permite ao indivíduo mover-se de modo mais eficiente.

Como o interesse dessa pesquisa é identificar a necessidade de informação jurídica dos assessores de Ministros do STF, salientamos que será dada uma ênfase maior para esse tipo de informação. Dessa forma, algumas características e definições serão apresentadas para compreensão do tema.

Em seu trabalho sobre documentação jurídica Atienza (1979, p. 19) afirma que:

Para que as informações atendam, realmente, a seus objetivos precípuos, a documentação jurídica deverá ser apoiada em elementos de pesquisa, colhida em documentos complexos e atualizados, conduzida sempre segundo processos racionais, sob a supervisão e orientação de bibliotecários.

A preocupação em recuperar informações atualizadas e precisas na área jurídica é antiga e constante. De acordo com Passos (1994, p. 363) informação jurídica é:

[...] toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações de pensamento de juristas, advogados, legisladores, desembargadores, juizes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar (do ponto de vista legal) ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais.

Em seu estudo sobre busca e uso da informação jurídica Komlodi (2002) salienta que manter-se atualizado com os novos desenvolvimentos e localizar informações pertinentes é uma responsabilidade ética e profissional dos advogados. Ajudar os advogados com a recuperação e uso da informação jurídica é um desafio para os sistemas de informação e gestão do conhecimento.

Para Oliveira (2006) a informação jurídica trata de conteúdos especializados e, sob a ótica do seu gerenciamento, esta tem a responsabilidade de nortear as decisões dos magistrados e demais serventuários nos processos e atividades jurisdicionais, a fim de prestar serviços de informação com a maior especificidade e eficiência possível.

Ainda segundo a autora, cada tipo de informação jurídica possui características próprias de processamento e gerenciamento e podem ser disponibilizadas em formatos diferenciados.

De acordo com Baptista (2007, p. 1) a informação jurídica pode ser encontrada em três formatos: normativa (legislação), analítica (doutrina) e interpretativa (jurisprudência).

Compreende-se por legislação o conjunto de leis de um país, de um Estado-membro ou Município, ou o complexo de leis sobre determinado assunto de um ramo jurídico (DINIZ, 2008).

As definições para o termo “doutrina” relacionadas por Diniz (2008) em seu dicionário jurídico são:

1. Trata-se de uma fonte de direito costumeiro, resultante da prática reiterada de juristas contemporâneos sobre certo assunto, com a convicção de sua necessidade jurídica. Constitui um importante recurso para a produção de normas jurídicas individuais e para o preenchimento de determinadas lacunas e uma valiosa fonte de cognição.
2. Na linguagem jurídica em geral, quer dizer: a) ensino ministrado sobre qualquer assunto científico-jurídico; b) conjunto de princípios em que se baseia um sistema político, jurídico ou jus filosófico; c) tese sustentada por um renomado jurista sobre algum tema controvertido; d) opinião de doutores.

O termo jurisprudência é definido pela autora como o conjunto de decisões judiciais uniformes ou não; e o conjunto de decisões uniformes de juízes e tribunais sobre uma dada matéria.

Atienza (1979, p. 51) apresenta três significados diferentes, na linguagem jurídica, para a palavra jurisprudência:

1. Pode indicar a Ciência do Direito, em sentido estrito, também denominada Dogmática Jurídica ou Jurisprudência;
2. Pode referir-se ao conjunto de sentenças dos tribunais, em sentido amplo, e abranger tanto a jurisprudência uniforme como a contraditória, e
3. Em sentido estrito, jurisprudência é apenas o conjunto de sentenças uniformes; nesse sentido, falamos em firmar jurisprudência ou contrariar a jurisprudência.

Acrescenta a autora que é impossível negar à jurisprudência o valor de verdadeira fonte jurídica, respaldando sua afirmação no Supremo Tribunal Federal que admitiu que a

invariável sequência dos julgamentos torna-se como que o suplemento a própria legislação.

No trabalho sobre fontes de informação para pesquisa em direito, Passos e Barros (2009, p. 94) salientam que a informação jurídica analítica caracteriza-se pela emissão de uma opinião particular fundamentada sobre determinado assunto. Os mesmos autores relacionam as características da informação jurídica normativa da seguinte forma:

- 1- por ser produzida apenas pelo poder estatal competente;
- 2- por ser pública, ou seja, poder ser utilizada, coletada, arranjada, selecionada ou reproduzida por qualquer pessoa;
- 3- ser insubstituível, pois em relação à legislação não podemos admitir similares;
- 4- possuir caráter imperativo, pois deve ser obedecida por todos;
- 5- ter caráter geral, pois se aplica a todos indiscriminadamente;
- 6- possuir validade geográfica e temporal delimitada;
- 7- possuir regras próprias de redação.

Quanto à informação jurídica interpretativa, Passos e Barros (2009, p. 94) destacam que esta também é caracterizada por ser pública e pela forma como é produzida, ou seja, pela sua repetição longa, diuturna, uniforme e constante, difere da informação jurídica normativa por ser mais flexível.

Como dito anteriormente, o acervo documental de informação jurídica necessita de mecanismos que propiciem o controle e a recuperação da informação contida nos seus documentos, por isso a organização, o tratamento, a recuperação e a disseminação da informação são atividades que merecem atenção especial e constante. Na opinião de Passos (1994, p. 364), toda a massa documental de informação jurídica seria apenas o “caos documental jurídico” se não existissem esses mecanismos.

Para Machado (2000) no que se refere à legislação e à jurisprudência, a recuperação inadequada ou incompleta é insatisfatória para seus usuários e pode causar danos a quem deles depende, especialmente no caso dos juízes.

5.6 Bibliotecário jurídico

De acordo com Passos e Barros (2009, p. 106) o bibliotecário jurídico é o profissional que facilita o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente.

As relações entre os especialistas da informação e os usuários devem ser estreitas e é fundamental que haja proximidade entre a unidade de informação e seus usuários.

Segundo Baptista (2007), a área jurídica necessita de profissionais preparados, ativos e tecnologicamente aptos para atuar como facilitadores entre os repositórios de informação e os usuários. A autora salienta que o bibliotecário que trabalha nessa área necessita de habilidades e conhecimentos específicos.

Ao abordar a necessidade de especialização do bibliotecário, para que possa atuar nas diversas e distintas áreas do conhecimento, Neves (1988), destaca a presença de Comissões Brasileiras de Informação e Documentação, órgãos auxiliares da Diretoria da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB).

Com o objetivo de estimular a pesquisa nos campos da biblioteconomia e documentação jurídica, visando a uma normalização e padronização das técnicas de coleta, análise, recuperação e disseminação da informação, foi criada em 1971, durante o VI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, a Comissão Brasileira de Documentação Jurídica.

Neves (1988, p. 520) salienta que o bibliotecário deve atuar em consonância com os profissionais e técnicos dos demais campos do conhecimento, pois existe uma necessidade recíproca entre eles. Segundo a autora:

Ao bibliotecário cabe o assessoramento informacional, o apoio documentário e bibliográfico que a sua profissão lhe permite dar. É, portanto, de vital importância a existência, entre o bibliotecário e o profissional da área jurídica, de um perfeito entrosamento.

Sobre a importância da atuação do bibliotecário jurídico na recuperação da informação destaca-se a opinião de Loureiro (2005) que afirma que a interação entre bibliotecário e usuário encerra-se na identificação de perfil de interesse, seguida da recuperação de informações relevantes adequadas a esse perfil. A autora salienta que:

O operador do direito, ao buscar os serviços de uma biblioteca, o faz movido pela

angústia de ter de debelar o conflito para o qual foi acionado. Imbuído desse estado de espírito, não é raro observar que ele procura a biblioteca não apenas para localizar as informações de que carece, mas também com a expectativa de que, ao demandar a colaboração do bibliotecário, possa encontrar neste o conhecimento e a percepção, indispensáveis para que se instale o processo de interação entre ambos.

A autora entende que o bibliotecário atuante em bibliotecas e centros de documentação especializados em direito, não pode se limitar a manejar a informação jurídica como simples matéria-prima. Ela afirma que o bibliotecário jurídico deve conhecer os conceitos que a informação revela, para, ao relacioná-los, garantir a relevância do resultado da pesquisa.

Quanto ao acesso à informação, Passos (2001) ressalta que o bibliotecário jurídico é o profissional que facilita o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente. A autora ainda acrescenta que:

O bibliotecário jurídico navega em dois mundos. Precisa carregar em sua formação instrumental que facilite seu desempenho ao lidar com as fontes tradicionais de informação e com as novas tecnologias. Sua grande habilidade é saber decidir adequadamente quando usar uma ou outra. Pesquisadores, que estão ofuscados pela tecnologia, perdem tempo navegando na Internet à procura de informação que poderia ser facilmente obtida num dicionário ou mesmo numa enciclopédia ou com um telefonema.

A quantidade de documentos gerados na área jurídica cresce notadamente, fato que interfere na precisão da informação. Dessa forma, a informação jurídica precisa ser cuidadosamente classificada, indexada, processada, e gerenciada para dinamizar sua recuperação e divulgação.

Corroboram com essa idéia Passos e Barros (2009, p. 96) ressaltando que o bibliotecário jurídico, no tocante ao universo da informação jurídica, necessita dar especial atenção ao volume de informações que podem ser recuperadas, porque a abundância destas pode tornar ainda mais difícil a recuperação do que realmente interessa ao usuário.

Segundo Passos e Barros (2009, p. 108) as funções exercidas pelo bibliotecário jurídico são: sociocultural; educativa; tecnológica; ética; psicopedagógica; e, destaca-se aqui, a promoção da cidadania através da divulgação da informação jurídica.

Loureiro (2005) acrescenta que estas alternativas de trabalho devem ser frequentemente avaliadas, com vistas a conquistar a fidelidade do usuário pela garantia de qualidade dos serviços e atualização dos dados.

6 MODELO TEÓRICO DO ESTUDO

O referencial teórico deste estudo baseia-se no modelo de comportamento informacional revisado por T. D. Wilson em 1996, proposto em 1981. Euclides (2007) analisou o modelo de Wilson, e destaca que o autor iniciou seu estudo sobre as necessidades de informação em 1975, na Universidade de Sheffield, onde era integrante do Centre for Research on User Studies (*CRUS*) e um dos principais pesquisadores. Wilson foi também responsável pelo estudo denominado *Information Needs in Local Authority Social Services Departments* (INISS), que tinha como objetivo fundamental entender as necessidades de informação das equipes desses Departamentos de Serviço Social e criar serviços que viessem atender a essas necessidades.

A escolha do modelo de busca de T. Wilson para este estudo justifica-se por ser um modelo que se baseia na abordagem cognitiva e por apresentar uma perspectiva sócio-econômica, pois considera não somente as características individuais, mas também o contexto em que o indivíduo está inserido como determinante do processo de busca de informação.

No modelo de Wilson (1981), a necessidade de informação de um indivíduo, surge do ambiente de trabalho e dos papéis que ele (trabalho) desempenha na vida social e profissional do indivíduo. Partindo do pressuposto de que os assessores de Ministros, por motivação pessoal ou profissional, necessitam de informações atualizadas para desempenhar suas funções, entende-se que em diversos momentos precisarão se envolver na atividade de busca e uso de informação.

De acordo com Wilson, desse mesmo contexto das necessidades é que surgem as barreiras que interferem na busca de informação. A figura 3 ilustra tal comportamento.

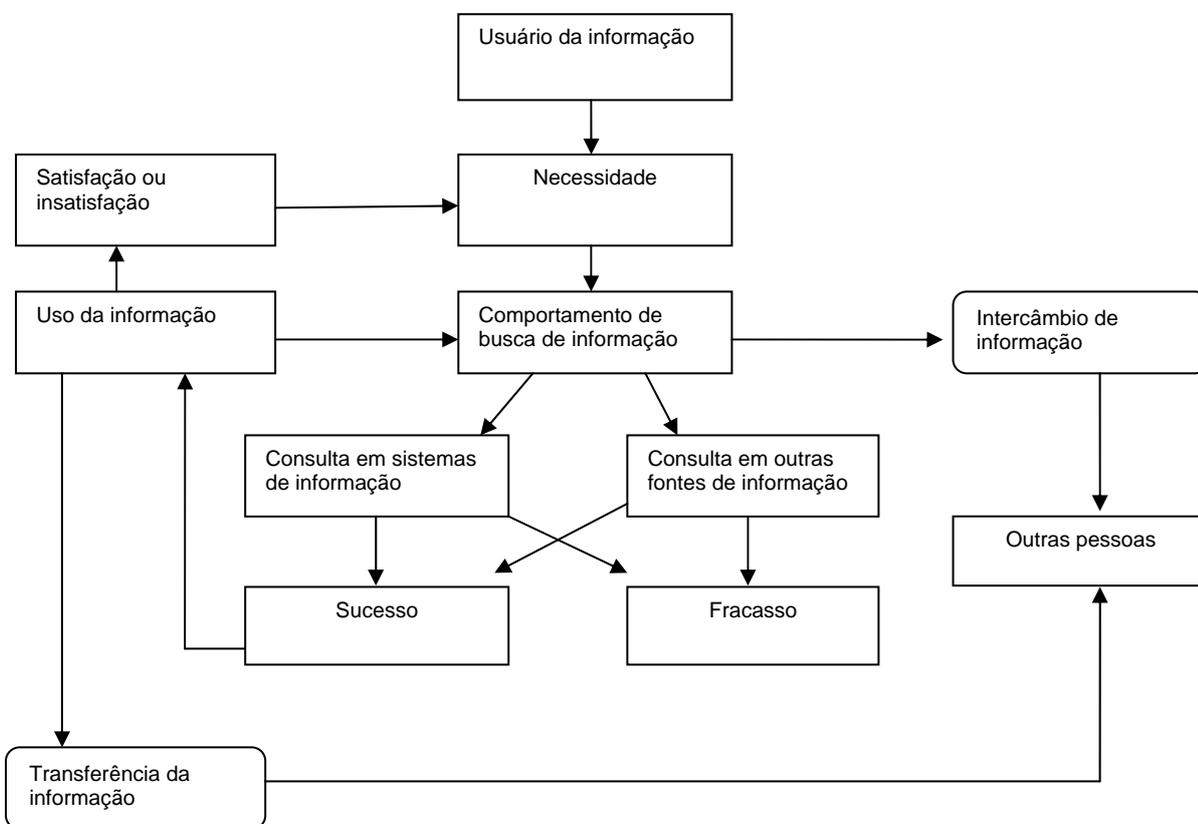


Figura 3 - Modelo de comportamento informacional de Wilson.

Fonte: Wilson (1999, p. 250, tradução nossa)

O modelo sugere que o comportamento de busca de informação surge como consequência de uma necessidade percebida por um usuário da informação, que, a fim de satisfazer essa necessidade, consulta fontes ou sistemas de informação para localizar a informação relevante, que resulta em sucesso ou fracasso. Se for bem sucedido, o indivíduo faz uso da informação encontrada que pode satisfazer total ou parcialmente a necessidade percebida, quando a satisfação não é atingida, tem que se repetir o processo de pesquisa.

O modelo também mostra que parte do comportamento de busca de informações pode envolver outras pessoas através da troca de informações e que a informação considerada útil pode ser repassada para outras pessoas, bem como seu uso.

Segundo Wilson (1999), o modelo publicado em 1981 baseia-se em duas proposições: a primeira é que necessidade de informação não é uma necessidade

primária, mas uma necessidade secundária que surge das necessidades básicas e, segundo, que, no esforço para encontrar informações para satisfazer uma necessidade, o indivíduo vai se deparar com barreiras de diferentes tipos. Wilson dividiu as necessidades pessoais em psicológicas, emocionais ou cognitivas.

Contudo, o próprio Wilson revisa seu modelo e insere critérios novos ao comportamento informacional. A figura 4 ilustra o modelo revisado.

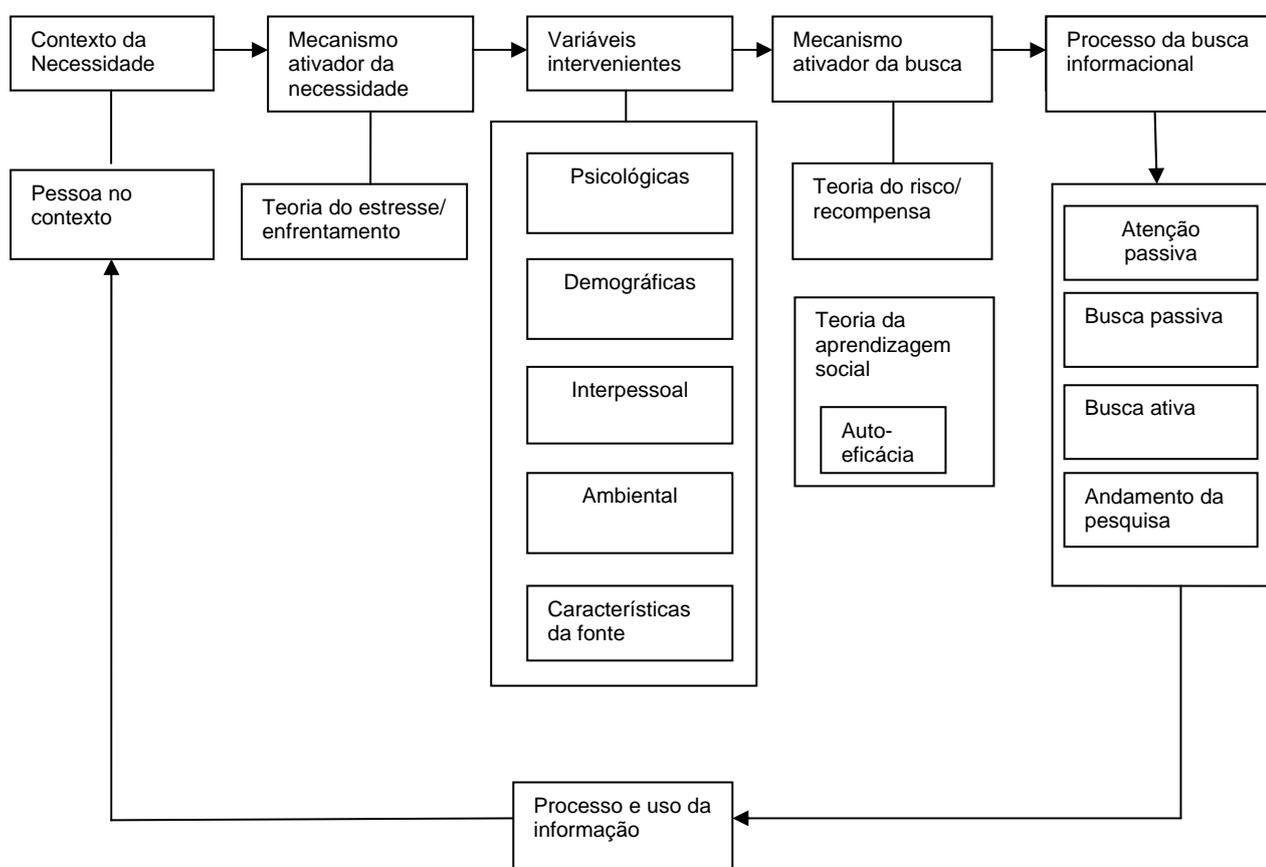


Figura 4 - Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson.

Fonte: Wilson (1999, p. 264, tradução nossa)

Martínez-Silveira e Oddone (2007) explicam que o modelo revisado de comportamento informacional de Wilson (1999) envolve um maior número de elementos que o da “busca ativa”, e que o “processo e uso da informação” é definido como indispensável à retroalimentação (*feedback*), para saber se a necessidade de informação

foi de fato satisfeita. Para as autoras, o modelo revisado propôs conexões com outras áreas, incluindo psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos.

Embora o novo modelo tenha mantido como foco da necessidade informacional, a “pessoa em seu contexto”, houve necessidade de incluir um estágio entre essa pessoa e sua consciência da necessidade de informação: justamente o ponto chamado por Dervin de “lacuna” entre a situação e o uso da informação.

Wilson e Walsh (1996) relacionam, nesse novo modelo de comportamento informacional, variáveis (barreiras) que intervêm no processo de busca da informação, e que têm sido discutidas no estudo da personalidade, na comunicação da literatura da saúde, na pesquisa do consumidor e nos estudos sobre inovação. Essas variáveis podem ser de natureza:

- Psicológica: quando surgem barreiras relacionadas às características pessoais, fisiológicas, cognitivas e emocionais;
- Demográfica: problemas referentes à idade, sexo e outros fatores;
- Interpessoal: problemas interpessoais podem surgir quando a fonte de informação é uma pessoa, ou onde a interação interpessoal é necessária para se obter acesso a outros tipos de fontes de informação. Fatores sociais também podem surgir como barreiras;
- Ambiental: o ambiente em geral também pode apresentar problemas como a falta de tempo disponível, a localização geográfica e as diferenças culturais;
- Características da fonte: problemas relacionados ao acesso, credibilidade e canal de comunicação da fonte de informação.

No modelo revisado, Wilson e Walsh (1996) introduziram ainda outros níveis de comportamento informacional, tais como:

- ✓ Atenção passiva: corresponde a ouvir rádio ou assistir programas de televisão como forma de adquirir informação;
- ✓ Busca passiva: significa um tipo de busca (ou outro comportamento) que resulta na aquisição de informação que é relevante para o indivíduo;
- ✓ Busca ativa: é o tipo de busca mais comum, onde um indivíduo ativamente busca a informação que necessita;
- ✓ Busca em andamento: estabelecida somente no plano das idéias.

Wilson (1999) chama a atenção para três teorias relevantes que estão presentes nesse modelo:

1. A teoria do estresse ou enfrentamento que impulsiona o mecanismo ativador da busca, essa teoria explica porque algumas necessidades não ocasionam uma busca de informação;
2. Teoria do risco ou recompensa que ajuda a esclarecer o motivo pelo qual um indivíduo utiliza mais uma fonte de informação em detrimento de outras, pois quando há várias alternativas a escolher os esforços serão proporcionais à recompensa oferecida;
3. Teoria da aprendizagem social, que incorpora o conceito de auto-eficácia, é a idéia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para alcançar o resultado desejado.

Ao analisar as teorias apresentadas no modelo de Wilson, Miranda (2006, p. 106) enfatiza que o *stress* e as maneiras de lidar com ele, a percepção de risco/recompensa diante da incerteza, a preocupação em cometer erros ou não responder a expectativas, a necessidade de resolver problemas e a crença em possuir informações com a quantidade e/ou qualidade necessárias, são os fatores que interferem no processo de busca de informação.

Miranda (2006, p.103) salienta que os postulados básicos do modelo de comportamento informacional de Wilson são: considerar pessoas em seu contexto, considerar variáveis intervenientes com três categorias (individual, social e ambiental), considerar o comportamento com característica cíclica, e adotar abordagem multidisciplinar na explicação do comportamento informacional.

7 METODOLOGIA

7.1 Introdução

A presente pesquisa teve caráter exploratório, pois é desconhecida a existência de estudos anteriores sobre o problema em questão: como ocorre o processo de busca, uso e avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do tribunal pelos assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal e quais são suas necessidades de informação jurídica.

A metodologia utilizada foi parcialmente qualitativa e parcialmente quantitativa, pois segundo Schleyer (1982, p. 61), não existe um melhor método a ser recomendado, cada método apresenta vantagens e desvantagens. Para a autora, a área de estudos de usuários:

[...] já está se conscientizando de que o usuário se situa no centro de vários sistemas e que a maioria dos estudos pode abordar apenas alguns dos sistemas que influenciam o comportamento do usuário. São muitas as variáveis que devem ser levadas em consideração e é bem difícil imaginar que uma única investigação possa aclarar todos os aspectos de uso e necessidade de informação.

Os dados da entrevista permitiram em maior profundidade o entendimento das particularidades do comportamento de indivíduos, entre outras características. De acordo com Richardson (1999, p. 80):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

O trabalho se desenvolveu de acordo com as seguintes etapas:

1. Levantamento preliminar de usuários para análise da busca, uso e avaliação dos produtos e serviços e identificação das necessidades de informação, por meio de pesquisa qualitativa/entrevistas;
2. Elaboração de questionários;
3. Realização de pré-teste;
4. Aplicação de questionários para 44 assessores;

5. Realização de entrevistas com os assessores mais antigos;
6. Análise e interpretação dos dados;
7. Apresentação de resultados.

7.2 Universo da pesquisa

O universo desse estudo são os gabinetes de ministros do Supremo Tribunal Federal, e para uma melhor compreensão, serão apresentadas informações sobre a composição e atribuição desse órgão.

7.2.1 Supremo Tribunal Federal

O Supremo Tribunal Federal¹ (STF) é o órgão de cúpula do Poder Judiciário, e a ele compete, precipuamente, a guarda da Constituição, conforme definido no art. 102 da Constituição Federal (CF/1988).

O Tribunal é composto por onze Ministros, brasileiros natos (art. 12, § 3º, IV, da CF/88), escolhidos dentre cidadãos com mais de 35 e menos de 65 anos de idade, de notável saber jurídico e reputação ilibada (art. 101 da CF/88), e nomeados pelo Presidente da República, após aprovação da escolha pela maioria absoluta do Senado Federal.

Entre suas principais atribuições está a de julgar a ação direta de inconstitucionalidade de lei ou ato normativo federal ou estadual, a ação declaratória de constitucionalidade de lei ou ato normativo federal, a arguição de descumprimento de preceito fundamental decorrente da própria Constituição e a extradição solicitada por Estado estrangeiro.

O organograma do Supremo Tribunal Federal será apresentado na Figura 5.

¹ Informações retiradas da página do Supremo Tribunal Federal na *Internet*: <http://www.stf.jus.br/sobreostf/institucional/>. Acesso em: 10 fev. 2010.

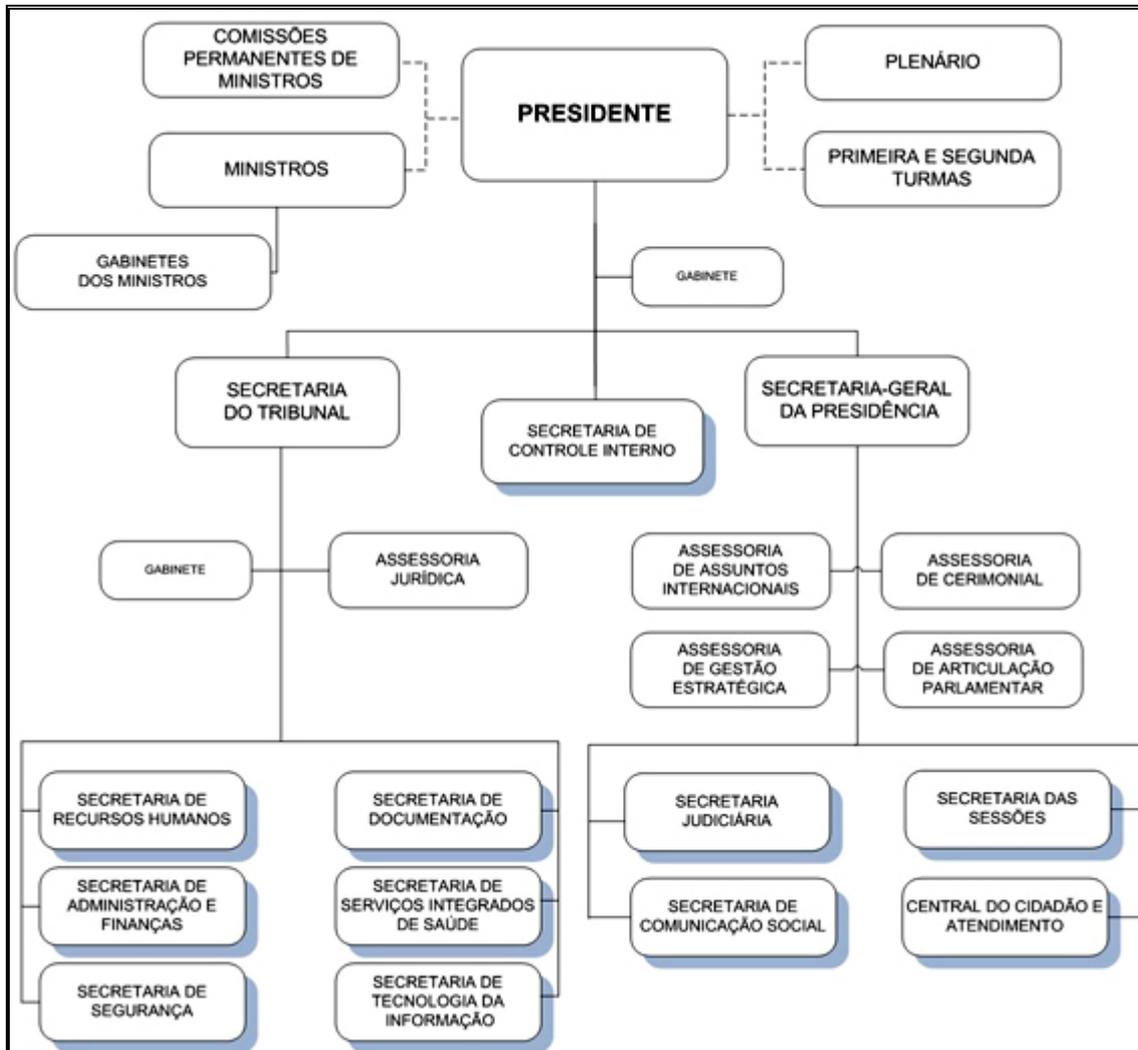


Figura 5 – Organograma do Supremo Tribunal Federal

Fonte: Página do Supremo Tribunal Federal na *Internet*²

O organograma do Supremo Tribunal Federal foi alterado pelo Ato Regulamentar nº 9³ de 7 de maio de 2010 que alterou os dispositivos do Regulamento da Secretaria.

² Disponível em: www.stf.jus.br. Acesso em: 13 dez. 2010.

³ Disponível em: <http://www.stf.jus.br/ARQUIVONORMA/ATOREGULAMENTAR009-2010.PDF>. Acesso em: 13 dez. 2010.

7.2.2 Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal

A Biblioteca do Supremo Tribunal Federal foi criada em 1912, desde essa época, seu desenvolvimento vem acompanhando o progresso das tecnologias de informação e de comunicação, que propiciaram a informatização dos procedimentos de tratamento documental das atividades técnicas e gerenciais, bem como do fornecimento de produtos e serviços.

A denominação Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal⁴ foi instituída oficialmente em 18 de abril de 2001, homenagem em razão da importância do Ministro para a sistematização das decisões predominantes do Tribunal por meio das súmulas, das quais foi o grande idealizador.

A biblioteca está vinculada à Coordenadoria de Biblioteca, com subordinação à Secretaria de Documentação, suas atividades são regulamentadas pela Instrução Normativa n.º 3/2003, posteriormente modificada pela Instrução Normativa n.º 31/2005. A figura 6 representa a estrutura da Coordenadoria de Biblioteca.

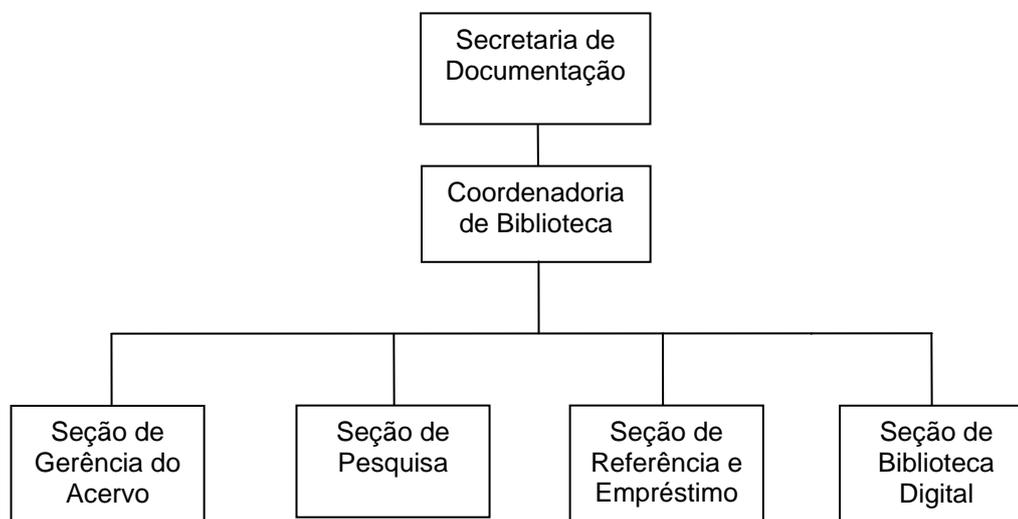


Figura 6 – Organograma da Coordenadoria de Biblioteca.

Fonte: Página do Supremo Tribunal Federal na *Internet*

⁴ Informações retiradas da página do Supremo Tribunal Federal na *Internet* <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaSobreBibliotecaHistorico>. Acesso em: 11 nov. 2010.

A Biblioteca participa da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI), integrada por quinze bibliotecas governamentais no Distrito Federal, e utiliza o software Aleph para realização de pesquisas, que possibilita a recuperação de referências bibliográficas de livros, capítulos de livros, folhetos, artigos de periódicos, artigos de jornais e multimeios. O acesso ao sistema de pesquisa é através da página do Supremo Tribunal Federal www.stf.jus.br, na opção Biblioteca.

Além do sistema Aleph, a Biblioteca disponibiliza ao público em geral, pela página do STF, outra fonte de informação para pesquisa que é a Biblioteca Digital, com acesso em meio digital, a documentos de diversas áreas do Tribunal, com um variado acervo como livros, fotografias, bustos, peças de museu, processos históricos, entrevistas, áudios e vídeos da TV e da Rádio Justiça. Atualmente quatro coleções compõem a Biblioteca Digital, são elas: Obras Completas de Rui Barbosa, Obras Raras, Domínio Público e Publicações Institucionais.

A Biblioteca possui também duas bases de dados para pesquisa, disponíveis aos usuários internos, a base de dados *Hein on line* que contém artigos de periódicos jurídicos em língua inglesa e a *Constitutions of the Countries of the World*⁵ que possibilita o acesso ao texto integral das constituições e emendas constitucionais de 192 países.

O atendimento realizado pela biblioteca contempla o público interno, composto pelos Gabinetes dos Ministros, servidores e demais prestadores de serviço do Tribunal, na demanda por informações, pesquisas e documentos no campo doutrinário do Direito, e também o público externo formado pelas bibliotecas de órgãos governamentais do Distrito Federal, advogados, visitantes e estudantes de todo o país.

A Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal é especializada em Direito, seu acervo é composto por obras que versam sobre os diversos ramos do Direito e áreas correlatas. Os produtos e serviços que são elaborados pela biblioteca visam atender às necessidades de informação dos ministros, dos assessores e dos demais usuários. Contudo, nunca houve uma avaliação para saber se esses produtos e serviços são compatíveis com essas necessidades.

⁵ Optou-se por utilizar neste trabalho a forma como o produto é mais conhecido pelos usuários:

7.2.2.1 Produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do STF

Abaixo encontram-se relacionados os produtos e serviços elaborados pela Biblioteca do STF.

Produtos elaborados pela biblioteca do STF⁶:

- Novas Aquisições: Listagem mensal dos livros e materiais especiais incorporados ao acervo da biblioteca no mês corrente, ordenada por áreas do conhecimento. Apresenta a visualização das capas e dos sumários dos livros e a possibilidade de consulta da disponibilidade da obra. Traz a opção de solicitação eletrônica de empréstimo e/ou cópia de capítulos de livros, sendo o empréstimo restrito aos servidores do STF.
- Sumários de Periódicos: Listagem dos periódicos nacionais e estrangeiros que foram incorporados ao acervo da biblioteca no mês corrente com a visualização das respectivas capas e sumários e possibilidade de pedido eletrônico de cópias dos artigos.
- Bibliografias Temáticas: Elaboradas sobre assuntos de competência constitucional do STF, de acordo com a demanda de julgamentos e da repercussão social dos temas, a partir de levantamentos bibliográficos na Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, no banco de dados Hein Online, Scielo e no Banco de Jurisprudência do STF.
- Pastas dos Ministros: Levantamento biobibliográfico dos Ministros do STF e que versem sobre eles, com links para o texto integral dos documentos. Apresenta também a Exposição virtual do Ministro aniversariante do mês da composição atual.
- Guia de Direito Constitucional: Fontes de informação específica de Direito Constitucional. Apresenta a Constituição Brasileira de 1988, as Constituições de

Constitutions of the world.

⁶ Outras informações podem ser obtidas em:

<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaConsultaProdutoBiblioteca>. Acesso em maio 2010.

1824, 1891, 1934, 1937, 1946, 1967, 1967 (Emenda Constitucional nº 01/69); a Constituição Brasileira em outros idiomas; dicionários jurídicos; periódicos específicos; cursos de pós-graduação voltados para a área de Direito Constitucional; eventos; páginas especializadas; entidades e as Cortes Constitucionais Internacionais.

- Símbolos da Justiça: À Justiça são associados diferentes símbolos, cujos significados e imagens são apresentados pela biblioteca e pela Seção de Memória Institucional do STF.

Serviços oferecidos pela Biblioteca do STF⁷:

- Empréstimo: O empréstimo domiciliar de obras do acervo é facultado aos servidores do STF e a bibliotecas situadas no Distrito Federal mediante o cadastro.
- Empréstimo entre bibliotecas: A Biblioteca do STF solicita o empréstimo de obras do acervo de outras bibliotecas, através do serviço de cooperação entre bibliotecas de órgãos públicos, situados no Distrito Federal, para atender aos Ministros e seus assessores, além de contemplar também as demandas do gabinete do Diretor-Geral e das Secretarias do Tribunal.
- Atendimento: A Biblioteca atende os Ministros e os servidores do Supremo Tribunal Federal na demanda por informações, pesquisas e documentos especificamente na área de Direito. Atende também o público externo, formado pelas bibliotecas de órgãos governamentais do Distrito Federal e, no âmbito nacional, advogados, estudantes e demais interessados;
- Fornecimento de cópias: A biblioteca fornece cópias de artigos de periódicos e de capítulos de livros, obedecendo à legislação de direitos autorais;
- Visita Orientada: É realizada para dois públicos distintos: a) Ambientação de usuários internos: informações gerais sobre o STF com distribuição de material informativo, que inclui detalhes sobre seus produtos e serviços e,

⁷ Outras informações podem ser obtidas em:

<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaServicoEmprestimo>. Acesso em maio 2010.

principalmente, as instruções para utilização dos recursos de informação da Biblioteca; b) Ambientação de usuários externos: explicação sobre a disposição do acervo, os terminais de auto-atendimento, o espaço cultural com as exposições e localização de todas as salas que compõem a biblioteca.

7.3 Caracterização da amostra

Os usuários selecionados para compor a amostra deste estudo foram os assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal, em virtude das atribuições inerentes a esse cargo, previstas no Regimento Interno do Tribunal, destacando-se o item 5, que é a realização de pesquisa de doutrina e jurisprudência.

O quadro de assessores de Ministros do STF, no ano de 2010, era composto por 60 integrantes lotados nos onze gabinetes. Destaca-se que, em geral, são cinco assessores por gabinete. No entanto, no Gabinete da Presidência, além dos cinco assessores que trabalham com a pesquisa, existem outros cinco assessores que desenvolvem atividades específicas desse gabinete, e que não participaram da amostra. Dessa forma, a amostra deste trabalho foi representada por 55 assessores.

No momento da coleta de dados essa amostra foi dividida em dois grupos, da seguinte forma: utilizando o critério de antiguidade foram selecionados 11 assessores, um representante de cada gabinete, para participar das entrevistas, e os outros 44 assessores foram convidados a participar da pesquisa respondendo o questionário.

A amostra contemplou os assessores dos Ministros do STF, na composição referente ao período de abril a outubro de 2010.

7.4 Instrumentos de coleta de dados

Para a coleta de dados dessa pesquisa foram utilizados como instrumentos o questionário e a entrevista. Os dados foram coletados com dois grupos distintos, os assessores mais antigos no cargo e os demais assessores. A entrevista foi realizada com o assessor que atua no cargo há mais tempo no tribunal, e o questionário foi aplicado ao outro grupo de assessores.

O questionário foi constituído de 15 questões e contemplou perguntas fechadas e

abertas. Para a entrevista foi utilizado um roteiro com onze perguntas, semelhantes às que foram elaboradas no questionário, visto que o interesse era estudar as mesmas variáveis.

Com o intuito de verificar a adequação das questões ao propósito dessa pesquisa, o questionário foi repassado para duas bibliotecárias, antes da fase do pré-teste, que resultou em contribuições valiosas. Foi sugerida a retirada de uma questão considerada desnecessária ao presente estudo, e a substituição de termos técnicos que dificultariam a compreensão da questão.

O pré-teste foi realizado, no mês de junho de 2010, com a aplicação do questionário para dois ex-assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal, ressaltando-se que esses entrevistados possuem as mesmas características da população alvo e não integraram o universo da pesquisa.

A aplicação prévia do questionário foi fundamental para as adaptações das questões quanto à linguagem utilizada e para a verificação das opções de resposta, sua importância foi percebida também, como antecipação do processo de tratamento dos dados.

As questões do questionário e da entrevista foram elaboradas de forma que permitissem atingir o objetivo geral e objetivos específicos desta pesquisa.

A primeira parte do questionário foi dedicada à identificação do perfil dos assessores, caracterizado por dados relacionados à faixa etária, grau de instrução, domínio de idiomas estrangeiros, tempo de exercício no cargo e situação funcional do assessor no Tribunal.

No segundo bloco de questões, com o propósito de identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores, foi analisado como, com que frequência e com que finalidade esses usuários buscam a informação, quais as barreiras que encontram no momento da busca, como avaliam os produtos e serviços da biblioteca, e qual é a adequação desses produtos e serviços para satisfazer tais necessidades.

O prazo para aplicação dos questionários foi estipulado em dois meses, setembro e outubro de 2010. A partir desta etapa, iniciou-se a análise dos dados.

As entrevistas com os assessores mais antigos foram previamente agendadas, conforme a disponibilidade de cada assessor, e foram realizadas no mesmo período dos

questionários.

7.4.1 Definição operacional das variáveis

Na elaboração dos questionários para a coleta de dados foram consideradas as seguintes variáveis:

- Perfil do usuário:
 - Idade;
 - Nível de instrução;
 - Idioma;
 - Situação funcional;
 - Tempo de exercício no cargo.
- Necessidade de informação:
 - Busca de informação;
 - Forma da busca de informação;
 - Finalidade da busca de informação;
 - Problemas/Barreiras existentes na busca de informação.
- Grau de importância de produtos, serviços e fontes de informação
- Adequação dos produtos, serviços e fontes de informação

As variáveis acima mencionadas foram utilizadas também na definição do roteiro de entrevista, no entanto, com relação ao perfil do assessor, as informações sobre idade, nível de instrução e conhecimento de idiomas não foram solicitadas, em virtude da formalidade que existe nos gabinetes, e pelas informações serem mais pessoais não houve espaço para esse tipo de questionamento.

Quanto ao uso e avaliação dos produtos, serviços e fontes de informação, foi feita uma adaptação da pergunta ao instrumento, dessa forma, foi perguntado se o assessor conhecia os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, qual era o mais relevante ao desempenho de suas funções e qual a coerência desses produtos e serviços com a necessidade de informação do assessor. Para este estudo foram adotados os conceitos abaixo:

Perfil do usuário: o perfil do usuário está relacionado aos seus costumes de leitura e de frequência à biblioteca, seus novos interesses informacionais, suas formas e fontes de busca e tudo o que for importante ao sistema identificar (Miranda, 2004). Dessa forma a idade, o nível de instrução, o conhecimento de idiomas, a situação funcional e o tempo de exercício no cargo foram considerados indicadores que caracterizam o perfil de assessor.

Necessidade de informação: a definição de Miranda (2006, p. 104) para a necessidade de informação é que ela pode ser vista, conjuntamente, a partir do entendimento do problema de um usuário de informação e também pela forma com que o usuário constrói sentido para seu mundo e a partir disso, busca, escolhe e usa a informação disponível. A autora considera a construção de sentido, a busca da informação para a construção do conhecimento, e o uso da informação e do conhecimento para resolver problemas como os três fatores que ligam todas as vertentes de estudo das necessidades de informação.

Uso da informação: O conceito apresentado por Choo (2003, p. 107) diz que o uso da informação envolve a seleção e o processamento das informações que resultam em novos conhecimentos ou ações. A informação é usada para responder a uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. No modelo de uso da informação, três propriedades da busca e uso são destacadas: 1) o uso da informação é construído, pois a maneira como a informação ganha forma e propósito depende das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo, que o levam a preferir e selecionar certas fontes e táticas de busca de informação; 2) o uso da informação é situacional, ou seja, o meio social ou profissional ao qual o indivíduo pertence estabelece um contexto para o uso da informação; 3) o uso da informação é dinâmico, a necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes alterando a percepção do indivíduo sobre o papel da informação e sobre os comportamentos em relação a ela, assim como os critérios pelos quais o valor da informação é julgado. (Choo, 2003, p. 111).

7.5 Coleta de dados

A fase de coleta de dados teve início no mês de setembro de 2010. Vale salientar que a amostra que seria representada por 44 assessores para responder o questionário, no momento da coleta, foi reduzida em virtude da aposentadoria de um dos ministros da corte, que ocasionou o desligamento de quatro assessores vinculados a esse gabinete.

Os questionários, com as devidas correções feitas após o pré-teste, foram enviados por correio eletrônico para os 40 assessores do Tribunal. Paralelamente, as entrevistas com os 11 assessores selecionados pelo critério de antiguidade, começaram a ser agendadas.

No final de setembro foi detectado o baixo índice de respostas, outra tentativa foi realizada no início de outubro. Nesse período, os questionários foram enviados novamente por correio eletrônico, convidando aqueles que ainda não haviam participado com suas opiniões. Nessa etapa foi dada a opção de envio do questionário na forma impressa, considerando o interesse e a comodidade do assessor.

Nesse momento, decidiu-se também, incluir na amostra os analistas judiciários bacharéis em Direito, com lotação nos gabinetes, para participar do levantamento, tendo em vista que esses servidores desempenham atividades semelhantes ao cargo de assessor, ou seja, realizam pesquisas de doutrina e jurisprudência para auxiliar nas decisões dos Ministros. Essa ampliação da amostra resultou em um total de 49 (quarenta e nove) participantes, dos quais correspondem a 40 (quarenta) assessores e 9 (nove) analistas judiciários.

No final do mês de outubro, a soma de questionários respondidos e devolvidos totalizou 27 (vinte e sete).

Durante os meses de setembro e outubro de 2010, foram realizadas as entrevistas em cada gabinete, com o assessor mais antigo no cargo, conforme dito anteriormente. Todas as entrevistas foram gravadas com autorização prévia do entrevistado, e transcritas de forma fiel ao conteúdo. Foi utilizado um roteiro que serviu de orientação para evitar a perda de atenção do entrevistado. Salienta-se que o assessor que participou da entrevista, não foi selecionado para responder o questionário.

8. ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados apresentados nesta pesquisa deve ser considerada para o universo estudado, portanto, não representa a população de todos os assessores do Supremo Tribunal Federal. A análise dos dados compreende duas fases, a primeira corresponde aos dados coletados por meio do questionário, quando os assessores responderam as questões sobre: perfil pessoal e profissional, busca e uso de informação, avaliação e coerência dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e necessidade de informação jurídica. Na segunda etapa da pesquisa, foram selecionados os assessores mais antigos, um representante de cada gabinete para participar das entrevistas. Foram utilizadas basicamente as mesmas variáveis dos questionários, uma vez que foi perguntado aos entrevistados sobre o conhecimento acerca dos produtos e serviços, e sobre a coerência desses com suas necessidades de informação, embora não tenha sido solicitada a avaliação dos produtos e serviços por parte dos assessores.

8.1 Análise dos questionários

A análise dos questionários foi realizada com os vinte e sete questionários respondidos. Foram consideradas as respostas válidas, somadas às respostas não válidas (em branco).

Percebeu-se que, em geral, não houve dúvidas quanto à forma de preenchimento dos questionários. Nas questões fechadas, como era previsto, apenas uma alternativa foi assinalada. Contudo, nas questões em que foi pedido que o participante manifestasse seu conhecimento, sua necessidade, o uso e o grau de importância dos produtos, serviços e fontes de informação, a ocorrência de questões em branco foi muito alta. Entende-se que esta incidência justifica-se por algumas razões: pelo participante não ter compreendido que poderia opinar, mesmo desconhecendo o produto, o serviço ou a fonte de informação, pois sua opinião seria pautada na necessidade de tais elementos para o desempenho de seu cargo, conforme o enunciado da questão; pela má formulação das questões, por não prever esse tipo de situação e não apresentar instruções para o correto preenchimento; ou, ainda, por falta de tempo ou interesse do participante em responder.

Foi utilizado o *Statistical Package for the Social Sciences* – SPSS para realizar o cruzamento entre as variáveis.

8.1.1 Perfil do usuário

As questões de 1 a 5 do questionário caracterizaram o perfil dos assessores.

Tabela 1 – Classe de idade

IDADE (em anos)	20 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 55	Acima de 56	Total
FREQUÊNCIA	9	14	4	0	0	27

A tabela 1 apresenta a classe de idade dos assessores que participaram da pesquisa. Observou-se que 23 assessores estão entre 20 e 40 anos, quatro assessores estão na faixa de 41 a 50, e que a maior concentração está entre 31 e 40 anos. Portanto, pode-se inferir que o grupo está no início da carreira, considerando-se que a idade limite para o exercício de qualquer função no serviço público é de 70 anos.

A tabela 2 apresenta o nível de instrução mais elevado dos assessores. Percebe-se que 19 assessores, representando a maioria, possuem curso de pós-graduação, 7 assessores possuem o grau de mestrado, e um participante tem o ensino superior completo como o grau de instrução mais elevado.

Tabela 2 – Nível de instrução

NÍVEL DE INSTRUÇÃO MAIS ELEVADO	FREQUÊNCIA
Ensino superior completo	1
Especialização	19
Mestrado	7
Doutorado	0
Pós-doutorado	0
Total	27

Pelos dados obtidos pode-se inferir que existe interesse por parte dos assessores pela atualização profissional, o que confirma a opinião de Komlodi (2002) quando salienta que manter-se atualizado com os novos desenvolvimentos e com informações pertinentes é uma responsabilidade ética e profissional dos advogados.

A questão 3 foi formulada com a intenção de verificar o conhecimento de idiomas

estrangeiros por parte dos assessores. Os dados estão apresentados na tabela 3.

Tabela 3 – Idioma estrangeiro

IDIOMA	FALA	LÊ	ESCREVE
Inglês	20	24	18
Espanhol	6	17	4
Francês	1	7	1
Italiano	2	6	1
Alemão	3	3	2
Outro	0	1	1

Percebeu-se que muitos participantes dominam pelo menos dois idiomas, alguns deles revelaram habilidade com a leitura de até quatro idiomas estrangeiros. Observa-se que o alemão teve um índice consideravelmente alto para a formação básica nacional, visto que no ensino fundamental os dois idiomas que são lecionados são o inglês e o espanhol. Todavia, destaca-se que o Direito brasileiro tem embasamento na escola alemã e por essa razão justifica-se os assessores dominarem esse idioma.

Na alternativa aberta “outro”, um respondente mencionou que lê e escreve em japonês. Essas informações são importantes para subsidiar o desenvolvimento de coleções de uma biblioteca, visto que um dos critérios a ser observado na seleção é o idioma, e que a aquisição de obras estrangeiras precisa ser coerente com as necessidades e competências de seu público alvo.

A situação funcional do assessor no Tribunal foi verificada na questão 4, os dados estão apresentados no Gráfico 1.

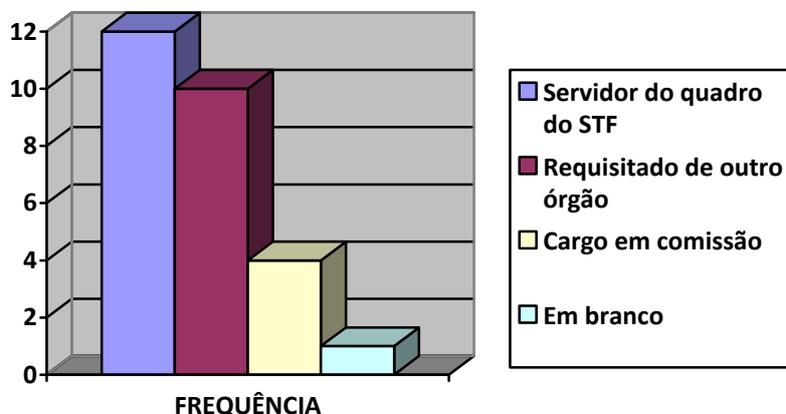


Gráfico 1 – Situação funcional

De acordo com o gráfico 1 verificou-se que doze assessores são servidores do quadro do STF, dez assessores são requisitados de outro órgão e quatro ocupam cargo em comissão sem vínculo com outro órgão da Administração Pública. Um assessor não respondeu a questão. Vale mencionar que esta pergunta também fazia parte do roteiro de entrevista, e alguns assessores explicaram que pertenciam ao quadro de outro órgão da administração pública, e atualmente estavam no STF como requisitados, mas anteriormente, pertenceram ao quadro do STF. Entende-se que esta situação também pode ocorrer com essa amostra.

O tempo que o assessor exerce o cargo dentro do Tribunal está apresentado no Gráfico 2.

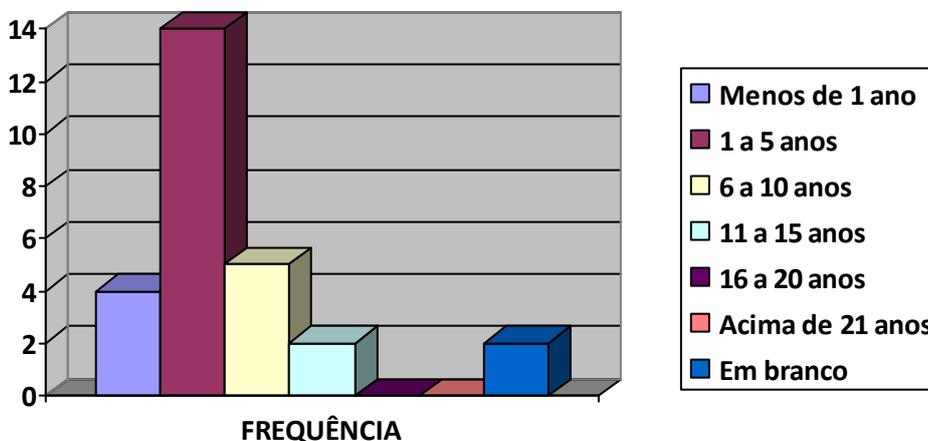


Gráfico 2 – Tempo de exercício no cargo

O gráfico 2 mostra que 14 assessores estão exercendo o cargo no período compreendido entre um e cinco anos, dois assessores têm entre onze e quinze anos de atuação, e que os demais atuam no cargo no tempo compreendido entre 6 e 10 anos. Pode-se inferir que o grupo está iniciando a carreira de assessor jurídico no STF, todavia, como mencionado na questão anterior, o tempo de exercício pode ser maior para alguns assessores que saíram do Tribunal e retornaram na situação de requisitados.

8.1.2 Necessidades de informação jurídica e uso da informação

Nessa parte do questionário, compreendida entre as questões 6 a 14, o objetivo era analisar a busca, uso da informação, as barreiras encontradas nesse processo de busca, a avaliação dos produtos e serviços da biblioteca pelos assessores para o desempenho de suas atividades, e a identificação das necessidades de informação jurídica desses usuários. A última questão do questionário foi reservada para que o participante opinasse livremente sobre algum item que não havia sido citado nas outras questões.

8.1.2.1 Busca da informação jurídica

A questão 6 abordava a forma de busca da informação pelo assessor e a frequência com que essa busca ocorria. A tabela 4 apresenta os dados obtidos.

Tabela 4 – Busca de informação

Forma Frequência	Nunca ou Raramente	Mensalmente	Diariamente ou Semanalmente	Em branco	Total
Faz a busca sozinho	1	1	24	1	27
Recorre a um colega de profissão	9	1	15	2	27
Solicita ajuda de um bibliotecário	8	11	7	1	27

Verificou-se que vinte assessores realizam diariamente a busca de informação sem ajuda de colegas ou de bibliotecários, é a maior frequência registrada. Pode-se inferir que esses participantes têm habilidades com a pesquisa, pois buscam a informação desejada

através dos recursos disponíveis. Esses dados confirmam uma das teorias apresentadas no modelo de Wilson – “Teoria da aprendizagem social” - que incorpora o conceito de auto-eficácia, a idéia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para alcançar o resultado desejado. Foi apresentada a opção “outra forma” e a resposta selecionada abaixo confirma essa suposição:

“Utilizo um roteiro de pesquisa, cujos resultados aplicados são posteriormente registrados em um programa para posterior referência.” (Questionário 17)

Foi realizado o cruzamento entre a variável idade do assessor e a variável busca de informação, quanto à forma e frequência. Contudo, percebeu-se que o resultado não foi significativo, observou-se que uma variável não tem relação com a outra.

A questão número 7 estava relacionada à busca de informação jurídica, solicitava que o assessor relatasse a experiência da última pesquisa realizada por ele, se havia obtido sucesso ou não nessa tentativa.

Nas respostas percebeu-se que a maioria dos assessores obteve sucesso na busca de informação. As respostas mais expressivas estão apresentadas abaixo:

“A maioria das minhas demandas por informações jurídicas são satisfatoriamente atendidas pelos serviços oferecidos pela Biblioteca do STF, mediante solicitação por telefone ou por e-mail. As outras pesquisas são realizadas de forma aleatória e não obedecem a critérios rígidos, devendo-se registrar que são freqüentes as dificuldades na localização de jurisprudência e de documentos jurídicos (doutrinários, principalmente) disponibilizados na internet.” (Questionário 1)

“A simples utilização da ferramenta “pesquisa de jurisprudência”, disponível no sítio eletrônico do STF, com a indicação específica do dispositivo normativo cuja aplicação se pretendia pesquisar, foi suficiente para encontrar os precedentes jurisprudenciais demonstrativos do posicionamento prevalecente nesta Corte sobre o tema.” (Questionário 5)

“Precisei de referências sobre uma jurisprudência (OJ 270) do Tribunal Superior do Trabalho. Sabia que era penoso, em razão do volume publicações, mas atingimos o objetivo.” (Questionário 12)

Um participante assinalou que obteve resultado negativo na busca de informação, o relato está apresentado abaixo:

“O acesso às normas infra-ordinárias é muito difícil. Os órgãos administrativos não costumam manter bases organizadas à disposição do público em geral. Na última pesquisa, procurei encontrar normas infra-ordinárias que trouxessem as orientações aplicáveis aos procuradores fazendários em temas já pacificados, que costumam vir por Atos Declaratórios ou Pareceres. Infelizmente não consegui encontrar o texto

normativo, embora tenha bons indicativos de que ele existe.” (Questionário 17)

Os relatos acima exemplificam os tipos de busca presentes no modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1999), em particular “a busca ativa”, que é o tipo de busca mais comum, onde um indivíduo ativamente busca a informação que necessita, e que dependendo do resultado pode gerar uma nova busca.

8.1.2.2 Conhecimento dos produtos pelos assessores

A questão 8 analisou se os assessores conheciam os produtos oferecidos pela biblioteca, qual era a necessidade, o uso e a avaliação desses produtos com relação ao desempenho da função de assessor e as suas necessidades de informação. Para facilitar a tabulação e análise dos dados, essa questão foi desmembrada e serão apresentadas quatro tabelas com os dados obtidos, respectivamente a cada item. Na sequência os dados serão apresentados de forma agrupada em uma única tabela. O conhecimento dos produtos por parte dos assessores está ilustrado na tabela 5.

Tabela 5 – Identificação dos Produtos

PRODUTOS	Conhece?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Bibliografias Temáticas	22	5	0	27
Novas Aquisições	25	2	0	27
Sumários de Periódicos	16	11	0	27
Pasta dos Ministros	11	15	1	27
Guia de Direito Constitucional	5	21	1	27
Símbolos da Justiça	3	23	1	27

De acordo com os dados da tabela acima, percebe-se que os produtos oferecidos pela biblioteca mais conhecidos pelos assessores são: Novas Aquisições, Bibliografias Temáticas e Sumários de Periódicos. Pode-se dizer que esse resultado deve-se ao fato dos três produtos, comparados aos demais, apresentarem mais informações relacionadas com a atividade de pesquisa, inerente ao cargo de assessor. Haja vista, o produto menos conhecido pelo grupo ser “Símbolos da Justiça” que apresenta conteúdo relacionado às curiosidades e tradições da área jurídica, não menos importantes, mas diferente dos demais.

Sobre o “Guia de Direito Constitucional”, que relaciona fontes de informação específica de Direito Constitucional, como a indicação de cursos de pós-graduação, periódicos, eventos, entre outros, observa-se que, apesar do conteúdo relacionar-se com a pesquisa, o Guia é desconhecido por 21 assessores. Pode-se inferir que a divulgação desse produto é ineficiente e precisa ser reavaliada.

O cruzamento entre as variáveis conhecimento dos produtos e tempo como assessor de Ministro no STF foi realizado com o propósito de verificar qual era a relação entre essas variáveis. As tabelas 6, 7 e 8 apresentam o resultado do cruzamento.

**Tabela 6 – Cruzamento entre as variáveis:
Conhecimento de Bibliografias Temáticas e Tempo como assessor de Ministro no STF**

Bibliografias Temáticas: conhece	Tempo como assessor de Ministro no STF				Total
	Menos de um ano	1 – 5 anos	6 – 10 anos	11- 15 anos	
Não	1	3	0	1	5
Sim	3	11	5	1	20
Total	4	14	5	2	25

**Tabela 7 – Cruzamento entre as variáveis:
Conhecimento de Novas aquisições e Tempo como assessor de Ministro no STF**

Novas aquisições: conhece	Tempo como assessor de Ministro no STF				Total
	Menos de um ano	1 – 5 anos	6 – 10 anos	11- 15 anos	
Não	1	1	0	0	2
Sim	3	13	5	2	23
Total	4	14	5	2	25

**Tabela 8 – Cruzamento entre as variáveis:
Conhecimento de Sumários de Periódicos e Tempo como assessor de Ministro no STF**

Sumários de Periódicos: conhece	Tempo como assessor de Ministro no STF				Total
	Menos de um ano	1 – 5 anos	6 – 10 anos	11- 15 anos	
Não	2	6	2	0	10
Sim	2	8	3	2	15
Total	4	14	5	2	25

Pelos dados obtidos percebeu-se que os produtos: Bibliografias Temáticas, Novas Aquisições e Sumários de Periódicos são mais conhecidos pelos assessores que possuem menos tempo de atuação no cargo, essa relação é inversamente proporcional, esperava-se que os assessores mais antigos tivessem um conhecimento maior dos produtos da biblioteca. O cruzamento entre o tempo como assessor de Ministro no STF e os demais produtos também foi feito, contudo não observou-se um resultado significativo.

8.1.2.3 Necessidade dos produtos

Os assessores expressaram suas necessidades quanto aos produtos oferecidos pela biblioteca, para o desempenho de suas funções. A tabela 9 apresenta os resultados.

Tabela 9 – Necessidade dos produtos

PRODUTOS	Necessita?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Bibliografias Temáticas	20	5	2	27
Novas Aquisições	19	6	2	27
Sumários de Periódicos	10	13	4	27
Pasta dos Ministros	7	14	6	27
Guia de Direito Constitucional	9	10	8	27
Símbolos da Justiça	0	17	10	27

Percebe-se que os produtos considerados mais necessários pelos assessores para o desempenho de suas funções são os mesmos classificados como os mais conhecidos: Bibliografias Temáticas, Novas Aquisições e Sumários de Periódicos.

Sobre os produtos considerados não necessários pelos assessores, verifica-se que o índice maior recaiu sobre “Símbolos da justiça”, seguido pela “Pasta dos Ministros” que não apresentam conteúdos especificamente relacionados à pesquisa de doutrina, jurisprudência ou legislação.

Alguns participantes omitiram suas opiniões, principalmente nos produtos menos conhecidos.

8.1.2.4 Uso dos produtos

Os dados relacionados ao uso dos produtos pelos assessores estão apresentados na tabela 10.

Tabela 10 – Uso dos produtos

PRODUTOS	Utiliza?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Bibliografias Temáticas	18	7	2	27
Novas Aquisições	18	6	3	27
Sumários de Periódicos	8	15	4	27
Pasta dos Ministros	6	14	7	27
Guia de Direito Constitucional	4	15	8	27
Símbolos da Justiça	0	19	8	27

Com relação ao uso dos produtos, observa-se pelo resultado que para o desempenho das funções de assessor, as Bibliografias Temáticas e Novas Aquisições são igualmente utilizadas. Quanto ao produto “Sumários de Periódicos”, apesar de ser conhecido por 16 assessores e considerado necessário por 10, não é utilizado por 15 assessores. Os dados revelam que, em geral, os produtos oferecidos pela biblioteca são pouco utilizados por esses usuários.

8.1.2.5 Grau de importância dos produtos

Os assessores avaliaram a importância dos produtos desenvolvidos pela biblioteca para o desempenho de suas funções. Os dados estão apresentados na tabela 11:

Tabela 11 – Grau de importância dos produtos

PRODUTOS	Grau de importância				
	Nenhuma	Alguma	Muita	Em branco	Total
Bibliografias Temáticas	1	9	13	4	27
Novas Aquisições	1	9	14	3	27
Sumários de Periódicos	4	11	5	7	27
Pasta dos Ministros	5	7	5	10	27
Guia de Direito Constitucional	5	4	9	9	27
Símbolos da Justiça	12	5	0	10	27

Na avaliação feita pelos assessores sobre o grau de importância dos produtos da biblioteca, verifica-se que os produtos considerados muito importantes são os mencionados nas tabelas 9 e 10, Novas Aquisições e Bibliografias Temáticas. Este resultado demonstra que os produtos que são importantes para os assessores são aqueles que apresentam conteúdo relacionado à pesquisa de doutrina, jurisprudência ou legislação.

Percebe-se que o produto Guia de Direito Constitucional, apesar de não ser conhecido por 21 assessores e não ser utilizado por 15 assessores, foi considerado muito importante por 9 assessores. Muitas opiniões foram omitidas, o que prejudica o resultado.

Um assessor se manifestou em relação ao grau de importância dos produtos justificando porque não respondeu a questão:

“Por desconhecer os produtos ‘Guia de Direito Constitucional’ e ‘Símbolos da Justiça’ não posso avaliar a importância e tampouco a verdadeira necessidade. É bem possível que os conhecendo avaliarei como sendo necessários e importantes.” (Questionário 1)

Tabela 12 – Produtos da biblioteca

Produtos	Conhece?			Necessita?			Utiliza?			Grau de importância			
	Sim	Não	E B*	Sim	Não	E B*	Sim	Não	E B*	Nenhuma	Alguma	Muita	E B*
Bibliografias Temáticas	22	5	0	20	5	2	18	7	2	1	9	13	4
Novas Aquisições	25	2	0	19	6	2	18	6	3	1	9	14	3
Sumários de Periódicos	16	11	0	10	13	4	8	15	4	4	11	5	7
Pasta dos Ministros	11	15	1	7	14	6	6	14	7	5	7	5	10
Guia de Direito Constitucional	5	21	1	9	10	8	4	15	8	5	4	9	9
Símbolos da Justiça	3	23	1	0	17	10	0	19	8	12	5	0	10

* E B em branco

A tabela 12 apresenta os dados sobre os produtos da biblioteca de forma

agrupada. Verifica-se que o produto Guia de Direito Constitucional, apesar de não ser conhecido por 21 assessores, e não ser utilizado por 15, foi considerado muito importante por 9 assessores.

O resultado referente à questão 8 confirma o que diz Almeida (2000, p. 72) sobre avaliação de produtos de biblioteca, quando acrescenta que, seja qual for o produto que esteja sendo analisado, deve-se ter em mente seus objetivos e avaliá-los com base nos resultados esperados, confrontando-os com os resultados obtidos, igualmente deve-se considerar a opinião do público que se pretendia beneficiar com esse produto, no sentido de se avaliar qualitativamente os resultados alcançados.

A questão 9 analisou se os assessores conheciam os serviços oferecidos pela biblioteca, qual era o uso e a avaliação desses serviços relacionados ao desempenho de suas funções. Para facilitar a tabulação e análise dos dados, essa questão foi desmembrada e serão apresentadas três tabelas com os dados obtidos.

8.1.2.6 Conhecimento dos serviços pelos assessores

Os assessores demonstraram o conhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca para a realização de suas atividades. A tabela 13 apresenta os dados obtidos:

Tabela 13 – Identificação dos serviços

Serviços	Conhece?		
	Sim	Não	Total
Atendimento (pesquisas)	27	0	27
Empréstimo (acervo STF)	27	0	27
Empréstimo (outros acervos)	27	0	27
Fornecimento de Cópias	26	1	27
Visita Orientada	5	22	27

Pelos dados, constata-se que todos os assessores conhecem os serviços de Atendimento (realização de pesquisas), Empréstimo (acervo do STF) e Empréstimo (acervo de outras bibliotecas), apenas um assessor desconhece o serviço de

Fornecimento de cópias. Esse resultado justifica-se, por serem serviços tradicionalmente oferecidos por bibliotecas e pela relação desses serviços com a atividade de pesquisa exercida pelos assessores. Observa-se que o serviço menos conhecido pelo grupo é o único que tem característica diferente dos demais, pois refere-se à prestação de informações gerais sobre o STF.

8.1.2.7 Uso dos serviços

A utilização dos serviços existentes na biblioteca pelos assessores está demonstrada na tabela 14:

Tabela 14 – Uso dos serviços

Serviços	Utiliza?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Atendimento (pesquisas)	26	1	0	27
Empréstimo (acervo STF)	26	1	0	27
Empréstimo (outros acervos)	25	2	0	27
Fornecimento de Cópias	26	1	0	27
Visita Orientada	0	25	2	27

Quanto ao uso dos serviços, observa-se que apenas a Visita Orientada não é utilizada pelos participantes. De acordo com os dados da tabela 14, pode-se dizer que para o desempenho das funções de assessor, os serviços oferecidos pela biblioteca do tribunal são essenciais.

8.1.2.8 Grau de importância dos serviços

Os assessores expressaram suas opiniões sobre a importância dos serviços oferecidos pela biblioteca no desempenho de suas funções. A tabela 15 revela os resultados:

Tabela 15 – Grau de importância dos serviços

Serviços	Grau de importância				
	Nenhuma	Alguma	Muita	Em branco	Total
Atendimento (pesquisas)	0	4	23	0	27
Empréstimo (acervo STF)	0	0	26	1	27
Empréstimo (outros acervos)	0	1	25	1	27
Fornecimento de Cópias	0	4	23	0	27
Visita Orientada	7	10	4	6	27

De acordo com os resultados apresentados na tabela 15, percebe-se que quase todos os serviços oferecidos pela biblioteca, foram considerados muito importantes pelos assessores para o desempenho de suas funções. O serviço mais importante para o grupo é o empréstimo de obras do acervo do STF, acompanhado do empréstimo de obras do acervo de outras bibliotecas.

A tabela 16 apresenta de forma agrupada os dados sobre os serviços existentes na biblioteca apresentados nas tabelas anteriores.

Tabela 16 – Serviços da biblioteca

Serviços	Conhece		Utiliza			Grau de importância			
	Sim	Não	Sim	Não	E B*	Nenhuma	Alguma	Muita	E B*
Atendimento (pesquisas)	27	0	26	1	0	0	4	23	0
Empréstimo (acervo STF)	27	0	26	1	0	0	0	26	1
Empréstimo (outros acervos)	27	0	25	2	0	0	1	25	1
Fornecimento de cópias	26	1	26	1	0	0	4	23	0
Visita orientada	5	22	0	25	2	7	10	4	6

* E B em branco.

Pelos dados acima é possível verificar que os serviços Atendimento (realização de

pesquisas), Empréstimo (acervo do STF), Empréstimo (acervo de outras bibliotecas) e Fornecimento de cópias são os mais conhecidos pelos assessores, os mais utilizados por eles e considerados muito importantes para o desempenho de suas atividades.

8.1.2.9 Conhecimento das fontes de informação

A análise das fontes de informação, no tocante às necessidades de informação dos assessores foi abordada na questão 10, identificando se os assessores conheciam as fontes de informação existentes na biblioteca, qual o uso e a avaliação dessas fontes de informação, para o desempenho de suas funções. A tabulação e análise dos dados, seguiu o mesmo padrão das questões 8 e 9, ou seja, a questão foi desmembrada e os dados serão apresentados em quatro tabelas. Em seguida os dados serão apresentados de forma agrupada.

Os assessores manifestaram o conhecimento das fontes de informação existentes na biblioteca, os dados obtidos estão presentes na tabela 17.

Tabela 17 – Identificação das fontes de informação

Fontes	Conhece?		
	Sim	Não	Total
<i>Acervo on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	24	3	27
Biblioteca Digital	12	15	27
<i>Constitutions of the World</i>	13	14	27
<i>Hein Online</i>	13	14	27

A tabela 17 indica que a fonte de informação mais conhecida pelo grupo é o Acervo *on-line* da biblioteca (Rede RVBI), que corresponde à base de dados utilizada para realização de pesquisa de doutrina. Com relação às fontes de informação *Constitutions of the Countries of the World* e *Hein Online* percebeu-se a mesma frequência para ambas, 13 assessores conhecem essas fontes, pode-se dizer que o índice de desconhecimento é alto. Observa-se que a Biblioteca Digital foi a fonte de informação menos conhecida pelos assessores.

8.1.2.10 Necessidade das fontes de informação

Após a identificação das fontes de informação disponibilizadas pela biblioteca, os assessores expressaram suas opiniões sobre a necessidade delas em suas atividades. Os dados estão presentes na tabela 18.

Tabela 18 – Necessidade das fontes de informação

Fontes	Necessita?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	24	2	1	27
Biblioteca Digital	17	7	3	27
<i>Constitutions of the World</i>	11	12	4	27
<i>Hein Online</i>	9	13	5	27

Com relação à necessidade das fontes de informação para o desempenho da função de assessor, pelos dados verifica-se que a fonte de informação Acervo *on-line* da biblioteca (Rede RVBI) foi considerada pelo grupo como sendo a mais necessária. Treze assessores informaram que não necessitam da base de dados *Hein Online*. Todavia, vale ressaltar que alguns assessores que participaram da entrevista informaram que essa base de dados é essencial para a recuperação de artigos estrangeiros da área de Direito.

8.1.2.11 Uso das fontes de informação

Os assessores se manifestaram quanto ao uso das fontes de informação em suas atividades, a tabela 19 apresenta os dados obtidos.

Tabela 19 – Uso das fontes de informação

Fontes	Utiliza?			
	Sim	Não	Em branco	Total
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	22	3	2	27
Biblioteca Digital	10	14	3	27
<i>Constitutions of the World</i>	5	19	3	27
<i>Hein Online</i>	9	13	5	27

Observa-se que as fontes de informação mais utilizadas pelos assessores são Acervo on-line da biblioteca (Rede RVBI) e Biblioteca Digital. Destaca-se que o Acervo *on-line* da Biblioteca é o sistema que possibilita a pesquisa no acervo de quinze bibliotecas ligadas à Rede RVBI, dentre elas o acervo da Biblioteca do STF, por essa razão justifica-se o alto índice de uso. Com relação ao baixo uso das bases *Constitutions of the World* e *Hein Online* pode-se dizer que a biblioteca precisa investir em treinamento de usuários para aumentar o uso dessas fontes de informação e conseqüentemente justificar o custo com as assinaturas.

8.1.2.12 Grau de importância das fontes de informação

Os assessores avaliaram o grau de importância das fontes de informação para o exercício de suas funções. A tabela 20 apresenta os dados:

Tabela 20 – Grau de importância das fontes de informação

Fontes	Grau de importância				Total
	Nenhuma	Alguma	Muita	Em branco	
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	0	4	20	3	27
Biblioteca Digital	0	10	12	5	27
<i>Constitutions of the World</i>	6	6	9	6	27
<i>Hein Online</i>	4	9	8	6	27

Observa-se pelos dados que a fonte de informação considerada como muito importante, por 20 assessores, foi o Acervo on-line da Biblioteca, seguido da Biblioteca Digital. Este resultado explica-se pela teoria do risco ou recompensa, apresentada no modelo de Wilson (1999) que ajuda a esclarecer o motivo pelo qual um indivíduo utiliza mais uma fonte de informação em detrimento de outras.

A opinião de um assessor, apresentada abaixo, chama a atenção para o aspecto da divulgação das fontes de informação e do treinamento de usuários:

“Acredito que as fontes de informação ‘Biblioteca Digital’ e ‘Hein Online’ poderiam ser divulgadas de forma mais clara, assim, como deveriam ser disponibilizadas informações sobre ‘como fazer as pesquisas’ nesses bancos de dados. Não sei utilizá-las. (Questionário 1)

Pelo comentário acima pode-se inferir que a Biblioteca do STF precisa desenvolver uma campanha de *marketing* para tornar seus produtos e serviços mais visíveis e oferecer treinamento aos usuários para torná-los aptos a pesquisar as fontes de informação disponíveis.

A tabela 21 apresenta de forma agrupada os dados sobre as fontes de informação existentes na biblioteca.

Tabela 21 – Fontes de informação

Fontes de Informação	Conhece		Necessita			Utiliza			Grau de importância			
	Sim	Não	Sim	Não	E B*	Sim	Não	E B*	Nenhuma	Alguma	Muita	E B*
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	24	3	24	2	1	22	3	2	0	4	20	3
Biblioteca Digital	12	15	17	7	3	10	14	3	0	10	12	5
<i>Constitutions of the World</i>	13	14	11	12	4	5	19	3	6	6	9	6
<i>Hein Online</i>	13	14	9	13	5	9	13	5	4	9	8	6

*E B em branco.

De acordo com os dados da tabela 18, observa-se que a fonte de informação Biblioteca Digital, conhecida por 12 assessores, foi considerada a segunda fonte mais necessária pelo grupo e classificada como muito importante por 12 assessores.

Com relação à base de dados *Constitutions of the World*, conhecida por 13 assessores, e considerada necessária por 11 assessores, observa-se que seu uso é o menor entre as fontes de informação.

8.1.2.13 Finalidade e frequência do uso da informação

Foi verificada, na questão 11, a finalidade e com que frequência o assessor usa a informação. Os dados estão apresentados na tabela 22.

Tabela 22 – Finalidade e frequência do uso da informação

Finalidade	Nunca	Raramente	Frequentemente	Total
Atualização profissional	0	2	25	27
Escrever artigos científicos	4	17	6	27
Planejar aula/palestra/treinamento	13	11	3	27
Redigir pareceres	4	5	18	27
Outra			5	5

Verifica-se que 25 assessores fazem uso da informação frequentemente, com a finalidade de atualização profissional e 18 assessores usam a informação para redigir pareceres de forma frequente. Entende-se que manter-se atualizado profissionalmente é primordial ao bom desempenho de qualquer função, principalmente na área do Direito.

No caso dos assessores, a atualização profissional está relacionada à realização de pesquisa, que é uma das atribuições inerentes ao seu cargo, bem como redigir pareceres, o que justifica a maior frequência dessas finalidades comparada às demais. Esse resultado confirma a opinião de Wilson (1981) quando diz que a necessidade de informação de um indivíduo, surge do ambiente de trabalho e dos papéis que ele (trabalho) desempenha em sua vida social e profissional.

Na alternativa “Outra”, as finalidades abaixo apresentadas, foram mencionadas como forma frequente de uso da informação:

“Desenvolvimento de conhecimentos pessoais”. (Questionário 5)

“Elaborar minutas de votos e decisões”. (Questionário 9)

“Subsidiar decisões dos ministros”. (Questionário 19)

“Estudos para elaboração de decisões.” (Questionário 8)

“Pesquisa de doutrina para processos e palestras do Ministro.”
(Questionário 21)

8.1.3 Barreiras encontradas na busca de informação

A questão 12 identificou as barreiras enfrentadas pelo assessor durante o processo de busca da informação. Os dados estão apresentados na tabela 23.

Tabela 23 – Barreiras encontradas na busca de informação

Barreira Frequência	Nunca	Raramente	Frequentemente	Total
Sites não localizados	6	18	3	27
Legislação inexistente ou não encontrada	5	19	3	27
Jurisprudência não localizada	4	15	8	27
Doutrina insatisfatória	1	12	14	27
Outro	0	1	6	7

De acordo com as respostas, percebeu-se que na busca de informação as barreiras frequentemente encontradas pelos assessores referem-se à documentação insatisfatória, isto é, doutrina jurídica inexistente, que pode ser em virtude da quantidade pequena de obras ou da inexistência de títulos para alguns assuntos inéditos no Tribunal. Outros problemas têm relação com a localização de jurisprudência, que supõe-se que tenha relação com a ferramenta de pesquisa. Na opção “Outro”, alguns participantes mencionaram que encontram frequentemente outros problemas/barreiras durante a busca de informação. Os problemas estão relacionados abaixo:

“Sites bloqueados pelo STF”. (Questionário 3)

“Falta de padronização na elaboração de ementas de acórdãos”. (Questionário 5)

“Má qualidade das ferramentas de pesquisa, principalmente por serem pouco intuitivas.” (Questionário 13)

“A sistematização e a indexação das informações costuma ser insuficiente.” (Questionário 17)

“Falta livros em quantidade, muitas vezes há na biblioteca, mas está emprestado”. (Questionário 21)

“Às vezes não há a obra disponível.” (Questionário 7)

Conforme o modelo de Wilson (1999, p. 264) percebe-se que essas barreiras estão entre as variáveis intervenientes classificadas por ele como: características da fonte, onde os problemas são relacionados ao acesso, credibilidade e canal de comunicação da fonte de informação.

Dois participantes mencionaram o problema da quantidade insuficiente de obras. Este aspecto confirma o estudo de Miranda (2003, p, 9) sobre a importância de analisar, na seleção, as indicações e as sugestões dos usuários, bem como suas observações de quais áreas jurídicas encontram-se desatualizadas e escassas, pois segundo a autora, de nada valeria ter um acervo imenso, porém inadequado aos nossos clientes.

Foi realizado o cruzamento entre as variáveis “Idade do assessor” e “Barreiras encontradas na busca de informação” com o propósito de verificar a relação entre tais variáveis. Observou-se que o resultado não foi significativo para as barreiras “Sites não localizados” e “Legislação inexistente”, pode-se inferir que esses problemas enfrentados não têm relação com a idade do assessor.

Os dados sobre o cruzamento entre a idade do assessor e as barreiras Jurisprudência não localizada e Doutrina insatisfatória estão apresentados nas tabelas 24 e 25.

**Tabela 24 – Cruzamento ente as variáveis:
Idade do assessor e Barreira Jurisprudência não localizada**

Idade	Barreira: Jurisprudência não localizada			Total
	Nunca	Raramente	Frequentemente	
20 – 30 anos	1	2	6	9
31 – 40 anos	2	10	2	14
41 – 50 anos	1	2	0	3
Total	4	14	8	26

**Tabela 25 – Cruzamento ente as variáveis:
Idade do assessor e Barreira Doutrina insatisfatória**

Idade	Problemas: Doutrina insatisfatória			Total
	Nunca	Raramente	Frequentemente	
20 – 30 anos	1	1	7	9
31 – 40 anos	1	8	5	14
41 – 50 anos	0	2	1	3
Total	2	11	13	26

Verificou-se que as barreiras “Jurisprudência não localizada” e “Doutrina insatisfatória” são frequentemente encontradas pelos assessores que estão entre 20 e 30

anos. Esse resultado difere do esperado, visto que, as pessoas mais jovens, geralmente apresentam habilidades na busca de informações.

8.1.4 Avaliação do serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca

A questão número 13 solicitava ao assessor que avaliasse como o serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca, atendia a sua demanda de informação. Foram apresentadas as alternativas para forma de avaliação: satisfatória, razoável ou insatisfatória, acompanhadas da justificativa.

Do total de 27 questionários respondidos, 26 participantes consideraram que o serviço é oferecido de forma satisfatória, embora nem todos tenham justificado. Dentre as justificativas, destacam-se algumas apresentadas abaixo:

“Porque é raro não haver uma resposta satisfatória, principalmente para as pesquisas solicitadas. O atendimento é de excelência.” (Questionário 4)

“Sempre que busquei o serviço de informação jurídica da Biblioteca do STF, fui atendido com presteza e as respostas oferecidas suprimam minhas necessidades.” (Questionário 5)

“Na maioria das vezes, satisfatória. Em alguns casos, a busca não consegue alcançar hipóteses análogas ou relevantes para o caso. O campo para explicação dos termos selecionados é excelente para minimizar esta questão.” (Questionário 15)

“Sempre que preciso utilizar os serviços da biblioteca sou bem atendida e consigo as informações que preciso com presteza e rapidez.” (Questionário 21)

“O atendimento oferecido pela Biblioteca do STF diferencia-se de tantos outros oferecidos pelo Tribunal porque:

a) existe um grande interesse por parte dos servidores da seção em entender a questão apresentada pelo usuário de modo a atendê-lo naquilo que verdadeiramente está sendo questionado;

b) os servidores insistem na complementação das pesquisas que eventualmente não solucionam de imediato a dúvida apresentada, não se limitando à base de dados do STF (não raro consultam outros órgãos, inclusive de outros Estados);

c) os serviços são prestados com diligência e organização; e, ainda,

d) os problemas que esporadicamente ocorrem são solucionados com educação e agilidade.” (Questionário 1)

Pelos relatos acima apresentados, percebeu-se que a rapidez e a precisão no atendimento, somados à competência e profissionalismo dos servidores envolvidos na realização de pesquisa, são fatores que diferenciam o serviço oferecido pela biblioteca e

que contribuem para satisfazer as necessidades de informação dos assessores. A importância da atuação do bibliotecário jurídico na recuperação da informação confirma-se na opinião de Loureiro (2005) que afirma que a interação entre bibliotecário e usuário encerra-se na identificação de perfil de interesse, seguida da recuperação de informações relevantes adequadas a esse perfil.

Observou-se que um assessor avaliou o serviço oferecido pela biblioteca de forma razoável. Na opinião dele o setor “é carente de obras jurídicas” (Questionário 22).

Esse relato coincide com o problema mencionado na questão referente às barreiras encontradas durante a busca de informação. Reforça, dessa maneira, a idéia de que o desenvolvimento do acervo, além da elaboração dos serviços e produtos, deve ter como objetivo a satisfação dos usuários, que tem apoio na opinião de Miranda (2003, p.5) quando salienta que as bibliotecas jurídicas devem estar organizadas visando à satisfação das necessidades específicas de seu público, para isso, devem possuir um bom planejamento no desenvolvimento de suas coleções, com a finalidade de terem seus acervos sempre adequados para satisfazer seu público específico.

Ainda tratando dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, a questão número 14 abordou a adequação entre esses produtos e serviços com a necessidade de informação do assessor. Nesse item, a divulgação dos serviços e produtos foi apontada como ineficiente, conforme respostas apresentadas abaixo:

“Divulgar e buscar a implementação de normas de padronização para a elaboração das ementas dos acórdãos emanados desta Corte.” (Questionário 5)

“Disponibilizar ainda mais os sumários dos livros para visualização pela internet no momento da pesquisa, pois, com isso, poupa-se tempo.” (Questionário 4)

“Creio que as pesquisas temáticas poderiam ser mais disseminadas. Algo como as bibliografias temáticas, só que mais enxuto, uma espécie de dossiê da jurisprudência sobre determinada matéria. Algo que permitisse uma consulta mais rápida.” (Questionário 8)

O trecho do questionário 8 sugere uma melhoria relevante na pesquisa de jurisprudência, contudo, vale ressaltar que a responsabilidade pela organização, tratamento e recuperação da jurisprudência no STF não é atribuição da Biblioteca.

8.1.4.1 Avaliação do acervo

No posicionamento de dois assessores, conforme respostas abaixo, o acervo precisa ser atualizado com a aquisição de novos títulos, e deve ser ampliado através da aquisição de um número maior de exemplares por obra.

“Atualização do acervo, com a aquisição de livros em data próxima ao seu lançamento (não ignoro a necessidade de licitação, mas acredito que várias vezes isso poderia ter sido feito em prazo menor).” (Questionário 1)

“Compra de um número maior de exemplares de determinadas obras que são recorrentemente requisitadas, em especial de Direito Constitucional e Processual Civil.” (Questionário 12)

Para três assessores o serviço de realização de pesquisa necessita de melhorias para adequar-se às necessidades de informação deles. Conforme a opinião desses assessores, os aspectos mencionados são relativos à ferramenta de pesquisa, à acessibilidade e à visibilidade do produto sumário de periódicos:

“Encaminhar informativos periodicamente para conhecimento dos serviços, agendamento de hora para dúvida e exposição, com foco específico aos assessores de Ministro do Tribunal. Manter no campo de pesquisa de jurisprudência e de bibliografia campo em que o assessor possa explicar o porquê da escolha dos termos centrais de pesquisa e o que se espera alcançar com a pesquisa (aliar necessidade do assessor com conhecimento técnico do bibliotecário). Seria muito interessante um link (se já não existe, conforme perguntado em itens anteriores), em que se possa ter fácil acesso aos sumários dos periódicos, para que o assessor se programe para, mês a mês, acompanhar as mudanças e debates teóricos e dogmáticos que possam auxiliar na atualização profissional e desempenho em suas atividades fim neste Tribunal.” (Questionário 15)

“Penso que a Biblioteca beneficiar-se-ia da indexação especializada das informações diuturnamente solicitadas, para posterior referência e mesmo a realização de “pesquisas monotemáticas”. (Questionário 17)

“Melhorar a ferramenta de pesquisa.” (Questionário 13)

8.1.5 Sugestão dos assessores

Na questão 15, foi solicitada a opinião do assessor para algum item, relacionado à biblioteca, que porventura não tivesse sido tratado no questionário e, que o assessor julgasse importante mencionar. Destaca-se que dez assessores deixaram a questão em

branco e doze assessores responderam simplesmente “não”.

Salienta-se que as três opiniões apresentadas referem-se à inadequação de serviços e produtos e a quantidade insuficiente de exemplares:

“Possibilidade de o pesquisador, ao solicitar capítulo de livro ou artigo, optar desde já pela possibilidade de cópia escaneada, caso seja possível. No mais, parabéns à biblioteca do STF pelo excelente e crescente trabalho prestado, que é de fundamental importância para o êxito de nossa atividade.” (Questionário 15)

“Com a crescente complexidade das relações sociais e do conhecimento técnico-científico, a identificação de informações relevantes para discussões especialíssimas coloca novos desafios às pessoas que se dedicam à classificação de referências para pesquisa. A questão é agravada pela diminuição considerável do tempo disponível para a realização de tarefas, e o apoio dos serviços de biblioteconomia são imprescindíveis. É importante ponderar novas formas de preservar as pesquisas e a classificação da informação feita a cada momento, para sua reutilização sem a necessidade de novo gasto de energia ou de tempo.” (Questionário 17)

“Manutenção dos esforços em conseguir obter um número maior de exemplares das obras mais acessadas.” (Questionário 20)

Nas manifestações abaixo, verifica-se que a ampliação do horário de funcionamento da biblioteca foi mencionada por dois participantes.

“Ampliar o horário de funcionamento, pois em muitas situações há necessidade de realizar pesquisas pela manhã e após as 20h.” (Questionário 19)

“Sim, justamente pela relevância do trabalho, seria interessante ampliar o horário de funcionamento.” (Questionário 27)

Conforme relatado por esses assessores eles iniciam suas atividades no tribunal antes das 10 horas e/ou permanecem após as 20 horas. O horário de funcionamento da biblioteca é estabelecido pela Secretaria do Tribunal. A biblioteca funciona de segunda a sexta-feira de 11 às 19 horas, para o público externo, e de segunda a sexta-feira de 10 às 20 horas, para o público interno ininterruptamente.

Dessa forma entende-se que o horário de funcionamento da biblioteca é insuficiente para esses assessores, fato este, que interfere na acessibilidade da informação, considerado no modelo informacional de Wilson (1999 p.264) como uma das variáveis intervenientes denominada características da fonte de informação

(acessibilidade, confiabilidade e canal de comunicação utilizado).

8.2 Análise das entrevistas

A entrevista foi realizada nos gabinetes dos onze ministros que compõem o Supremo Tribunal Federal. Foi selecionado um assessor de cada gabinete, utilizando o critério de antiguidade para a escolha. No total foram onze entrevistas concedidas.

Para conhecer o assessor mais antigo do gabinete, foi feito contato telefônico com o Chefe de Gabinete para obtenção dessa informação, em seguida, o assessor foi consultado sobre a participação e sobre o agendamento da entrevista.

O roteiro de entrevista foi constituído por onze questões que identificavam o perfil dos assessores e analisavam como eles buscam, usam e avaliam os produtos e serviços da biblioteca e quais são suas necessidades de informação jurídica para o desempenho de suas funções.

Visando uma melhor compreensão dos relatos dos assessores, foi atribuída uma identificação numérica às entrevistas. Dessa forma, os trechos apresentados estão identificados como entrevista, acompanhada do número 1 a 11.

Os dados da entrevista foram analisados pelo método de análise de conteúdo, proposto por Laurence Bardin, aplicando a regra da homogeneidade, separando idéias homogêneas e excludentes para as mesmas questões.

Segundo Bardin (2009, p. 44) a análise de conteúdo é:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

De modo geral, os assessores foram bem receptivos, e colocaram-se à disposição para futuros contatos, ou para alguma complementação da entrevista se houvesse necessidade. Alguns deles disseram que estavam lisonjeados em participar deste estudo.

Durante a entrevista, alguns assessores se antecipavam nas respostas das questões, o que alterava um pouco a ordem do roteiro, mas não comprometeu a coleta de dados.

8.2.1 Perfil dos assessores

O levantamento do perfil dos assessores de ministros foi realizado com o objetivo de conhecer o perfil profissional desse grupo e ouvir o relato deles em relação a experiência no cargo. As informações relacionadas à idade, o grau de instrução, e o domínio de idiomas estrangeiros não foram solicitadas. Contudo, no decorrer das entrevistas, dois assessores informaram que possuem o grau de mestre em Direito e dois mencionaram que possuem o curso de pós-graduação, nessa área.

Na primeira parte da entrevista, duas perguntas caracterizam o perfil profissional dos assessores. A primeira questão estava relacionada ao tempo de exercício no cargo de assessor no tribunal. O gráfico 3 apresenta os dados obtidos:

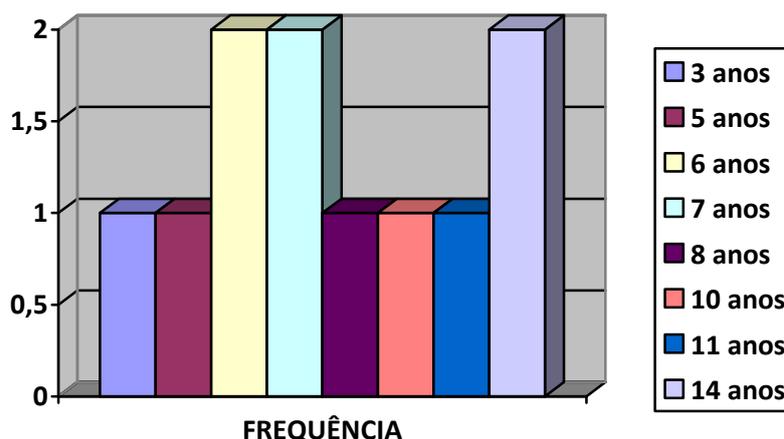


Gráfico 3 – Tempo de exercício de assessores entrevistados

A questão sobre o tempo de exercício dos assessores foi elaborada para verificar a necessidade de informação na área jurídica e o uso da Biblioteca STF. Percebeu-se que dois assessores ocupam o cargo há quatorze anos no tribunal. Numa das entrevistas, verificou-se que um dos assessores tem pouco tempo de atuação como assessor no STF, mas tem experiência como usuário de biblioteca jurídica, conforme demonstrado no relato abaixo:

“Desde setembro de 2007, eu já era assessor lá no STJ do ministro, e depois quando ele veio transferido para cá eu vim acompanhando ele. Então estou aqui no Supremo desde setembro de 2007.” (Entrevista 8)

O entrevistado confirma sua experiência de três anos como usuário do serviço da área jurídica, conforme relato abaixo:

“Sou requisitado, sou do quadro do Superior Tribunal de Justiça, e estou aqui como assessor, eu já era assessor lá, do ministro, desde 2005, ai quando o ministro veio para cá ele me trouxe com ele, o ministro veio a falecer, o ministro [...] veio e me convidou para continuar e estou aqui até hoje.” (Entrevista 8)

A situação funcional dos assessores no Tribunal foi verificada na segunda questão. Dos 11 assessores entrevistados, cinco pertencem ao quadro, quatro são requisitados de outro órgão e dois assessores ocupam o cargo comissionado sem vínculo com outro órgão da Administração Pública. Conforme o gráfico abaixo:

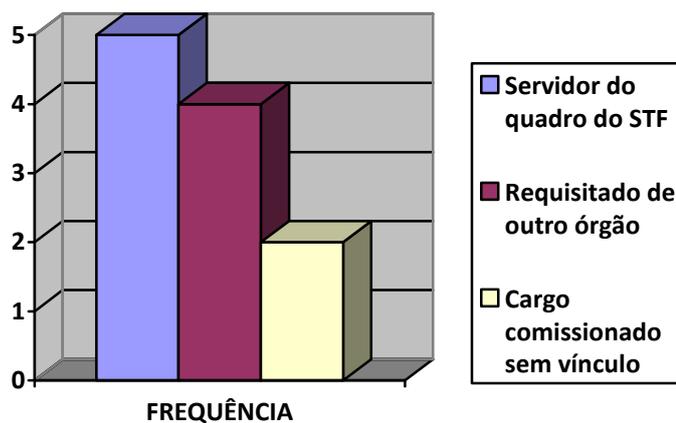


Gráfico 4 – Situação funcional do assessor entrevistado

Em relação à experiência no cargo de assessor e a necessidade de informação, um dos assessores entrevistados explicou que pertenceu ao quadro do STF em outra época e que, após aprovação em concurso público para outro órgão, retornou ao Tribunal, requisitado pelo ministro como seu assessor (Entrevista 11).

“Em 2002, deixei de ser analista porque passei no concurso para a procuradoria da AGU. Tomei posse na Advocacia Geral da União como procurador federal e para exercer esse cargo, fui requisitado. A AGU me cedeu atendendo à requisição do tribunal.” (Entrevista 11)

8.2.2 Necessidade de informação e busca de informação

Nesta parte da entrevista, o propósito das perguntas foi analisar como os assessores buscam e usam a informação, identificando as barreiras encontradas no processo de busca e analisar como os assessores avaliam os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca de acordo com suas necessidades de informação, conforme o objetivo geral e objetivos específicos desta pesquisa.

8.2.2.1 Busca da informação jurídica

A questão 3 teve o interesse de identificar como o assessor costumava buscar a informação jurídica, e saber qual era a forma de busca que ele adotava dentro das seguintes possibilidades: fazia a busca sozinho; recorria aos colegas; pedia auxílio à biblioteca ou se utilizava outro meio.

Para essa questão considerou-se que a busca de informação poderia ser de forma diferente para cada um dos três tipos de informação jurídica: a jurisprudência, a legislação e a doutrina. Com o intuito de facilitar a compreensão da análise dos dados obtidos, decidiu-se por apresentar o resultado separado por tipo de informação.

Busca de jurisprudência

Por meio dos relatos foi possível perceber que dos onze assessores entrevistados, dez deles, iniciam a busca de informação pela jurisprudência, e que para a busca desse tipo de informação jurídica não necessitam de ajuda. Eles revelaram que têm habilidade, facilidade e domínio das ferramentas de pesquisa disponíveis tanto internas, quanto externas ao órgão. Essa prioridade pela jurisprudência e habilidade em buscar a informação desejada está destacada nas entrevistas 2, 3, 7, 8 e 11:

“Faço primeiro a pesquisa de jurisprudência no site do STF, sozinho. Não tenho costume de pedir auxílio da Seção de Jurisprudência, sempre fiz então tenho habilidade. Na parte doutrinária peço ajuda à biblioteca, aos colegas, à Internet.”
(Entrevista 2)

“Faço a pesquisa de jurisprudência no *site* do STF sozinha. Tenho facilidade de

pesquisar. Com relação à doutrina me sirvo da biblioteca ou uso as citações da jurisprudência e a gente busca a doutrina correspondente.” (Entrevista 3)

“Para mim o principal instrumento de trabalho para eu responder à ministra é a jurisprudência. Depende da origem do assessor. Como a minha origem é aqui do tribunal, sou muito antigo aqui, minha família também trabalhou aqui, e a consequência é que não tenho esse viés com a doutrina, busco o entendimento do tribunal para a solução dos problemas.” (Entrevista 7)

“O trabalho de pesquisa de jurisprudência eu faço sozinho, eu gosto muito dessa área de pesquisa. Modéstia à parte, eu domino essa questão dos indexadores, sempre que preciso localizar um precedente eu encaro isso como um desafio, tanto no *site* como no antigo textual, estou me aprofundando, como eu gosto [...] em função também de experiências negativas que já tive com a pesquisa de jurisprudência, às vezes eu solicitava lá no STJ e, quando eu fazia, eu encontrava mais do que eles tinham encontrado, eu resolvo só, não requisito ajuda, eu gosto, faço e às vezes tenho problemas com os indicadores.” (Entrevista 8)

“A jurisprudência, a pesquisa é quase toda no nosso banco de dados. Nós tínhamos um programa chamado MRT - Módulo de Recuperação Textual que era muito bom, mas com essas mudanças agora do sistema parece que ele vai ser extinto, então eu tenho me valido do *site*, da própria ferramenta de pesquisa de jurisprudência, quando eu tenho mais dificuldade e não estou encontrando nada eu me valho da Seção de Pesquisa de Jurisprudência, oitenta por cento das vezes eu mesmo consigo pesquisar...” (Entrevista 11)

Esses relatos, que revelam a importância da jurisprudência para o embasamento das decisões futuras, confirmam o que Atienza (1979, p. 51) diz quando apresenta as diferentes definições para a palavra jurisprudência. A autora acrescenta que é impossível negar à jurisprudência o valor de verdadeira fonte jurídica, afirmação que tem respaldo no Supremo Tribunal Federal ao admitir que “[...] a invariável sequência dos julgamentos torna-se como que o suplemento à própria legislação”.

Em outro relato, um assessor explicou que inicia a busca de informação sozinho. Contudo solicita ajuda quando o tema tratado no processo traz complexidade e salientou que, em geral, quando surgem temas complexos, o próprio ministro dá um direcionamento da busca. A entrevista 9 ilustra tal situação:

“A principal questão é fundamentar bem o voto. Como são questões controvertidas o que vai trazer o mínimo de legitimidade para a decisão é a fundamentação. A gente tem que buscar meios de fundamentar bem. O próprio ministro dá uma direção. O ministro tem muito conhecimento de doutrina estrangeira, de julgados de outras cortes, então ele fala: “olha já tem uma doutrina” e aí a equipe inteira vai atrás envolve outras pessoas e os colegas ajudam.” (Entrevista 9)

Busca de doutrina

Com relação à busca de doutrina observou-se que os assessores utilizam várias formas para encontrar a informação desejada. Alguns iniciam a busca sem necessidade de pedir ajuda, usam seus próprios livros ou os livros do acervo particular do ministro. Pelos relatos revelaram que têm facilidade para realizar pesquisas e que conhecem a base de dados existente na biblioteca:

“Costumo pesquisar nos livros sozinha, tenho facilidade de pesquisar. Com relação à doutrina da biblioteca, se tenho acesso à obra aqui no gabinete opto por buscar o acervo daqui. Quando tenho mais tempo peço a pesquisa na biblioteca e vocês mandam aquela lista. Gosto de pesquisar, gosto de ver para separar o que acho bom, sempre fui assim. Se eu tivesse mais tempo eu pediria mais vezes na biblioteca.” (Entrevista 5)

“Faço a pesquisa no site para procurar artigos doutrinários que tenham saído sobre o assunto, só que quanto mais inédito o assunto, menos artigos foram escritos. Porque às vezes até a própria doutrina ainda não se debruçou a respeito daquele assunto. Mas quando chega ao ponto de ser julgado, já existe doutrina, muitos autores resolveram escrever e o artigo doutrinário é mais rápido, que uma obra. O que eu não consigo encontrar na pesquisa do *site*, na pesquisa *online*, no sistema RUBI, aí peço ajuda para vocês na pesquisa da biblioteca. Posso complementar também que a ministra tem aqui uma razoável biblioteca, ela recebe doações das editoras e dos autores quando lançam seus livros.” (Entrevista 11)

Dois assessores relataram que a busca pela doutrina e legislação depende da inexistência de julgados e do perfil do ministro que poderá demonstrar interesse ou desinteresse pela doutrina. Para eles o levantamento legislativo e doutrinário exerce uma função de complementação da busca, e por essa razão nem sempre a doutrina será consultada. Os trechos apresentados nas entrevistas 9 e 11 demonstram esse comportamento.

“Primeiro a gente tem que delimitar quais são as questões e ver exatamente como a doutrina e a jurisprudência têm se posicionado sobre essas questões específicas. Geralmente a gente começa com a jurisprudência do tribunal. Quando não tem nenhum julgado, não tem como se basear nos precedentes, a gente vai para o direito comparado, para ver como nos outros países essa questão está sendo tratada, quando a gente acha o precedente em outros países a gente costuma citar, todos os ministros fazem isso [...]” (Entrevista 9)

“A doutrina, eu digo o seguinte, que a primeira coisa assim para me pautar é saber trabalhar de acordo com o perfil da minha chefe, e a ministra não tem o perfil de

utilizar muito citações, reforços doutrinários nos votos dela, ela tem uma índole pragmática e ela entende muito que as referências de jurisprudência já absorvem por si só o que a maioria da doutrina coloca [...] eventualmente, principalmente quando é a primeira vez que o tribunal está se debruçando naquela questão, quando chegam temas novos aí tenho que me valer da doutrina.” (Entrevista 11)

Outros assessores disseram que na busca de informação doutrinária costumam recorrer à biblioteca para solicitar pesquisa e consideram-na uma fonte importante para o acesso à informação.

“Sim, solicito a parte de doutrina na biblioteca e sempre tive retorno positivo.” (Entrevista 8)

“Quando preciso tenho meus livros, tem a biblioteca do STF que eu considero, além dos melhores profissionais que eu conheço na área, se não é a melhor, é uma das melhores, no acesso a informação jurídica, não só a questão do livro em si, mas o acesso a artigos eletrônicos, o acesso é muito bom, a pesquisa é excelente, e a complementação dos meus livros, livros do gabinete, e a internet.” (Entrevista 10)

No relato abaixo o assessor afirma que a busca é um trabalho em conjunto, que sem a ajuda da biblioteca ele não faria nada:

“Normalmente a questão da doutrina, a gente pega o tema, o Ministro pede uma listagem daquele assunto, a gente faz uma seleção conjunta, a gente pede o que acha interessante, os autores que ele gosta, a pesquisa doutrinária é feita dessa forma com a ajuda da biblioteca, sem a ajuda a gente não faria nada. Os colegas compartilham, citam algum autor [...] a análise jurídica é feita assim unindo a doutrina e a jurisprudência, nunca de forma solitária. Sempre peço ajuda aos colegas, à biblioteca. Só a seleção é que eu faço sozinha, quando junta tudo, vou selecionando vendo o que trata do assunto que eu quero, até aí é um trabalho em conjunto, tem o conhecimento que a gente traz também, os autores que a gente prefere.” (Entrevista 6)

Observou-se que um assessor adota um procedimento diferente dos demais, pois ele revela que inicia o processo de busca de informação sozinho, tanto para jurisprudência como para a doutrina, contudo quando ocorre um acúmulo de trabalho, ele recorre aos colegas, à Seção de Jurisprudência, à biblioteca ou ao acervo do ministro:

“Sozinho normalmente, mas quando o trabalho se acumula peço ajuda ao estagiário, ou um analista, a um colega, utilizo a jurisprudência do tribunal. Para pesquisa doutrinária utilizo a biblioteca, utilizo também o acervo do ministro tem as obras que ele selecionou, é natural que eu siga ele.” (Entrevista 1)

Busca de legislação

Sobre a busca de informação legislativa percebeu-se que esse tipo de busca foi pouco mencionado pelos assessores. Embora alguns tenham citado a necessidade de informação legislativa para o desempenho de suas funções, nas respostas de outras questões, nesse momento da entrevista não deixaram claro qual era a forma de busca. No trecho das entrevistas 1 e 9 os relatos revelam a necessidade da legislação para o trabalho dos assessores:

“A informação é essencial, eu necessito das informações para desenvolver meu trabalho, uma das fontes é a doutrina, onde eu utilizo muito a biblioteca, outra fonte também é a lei, tem também a jurisprudência, os costumes, a informação é extremamente relevante.” (Entrevista 1)

“Tem que fundamentar bem as decisões. Fundamentar bem significa no Direito é ter o tripé: a doutrina, legislação e jurisprudência. O tipo de fundamentação das decisões é a base do nosso trabalho, a informação é o ponto número um. Sem isso a gente não faz nada.” (Entrevista 9)

Pelos dados obtidos observou-se que um assessor busca a legislação solicitando ajuda da biblioteca. Abaixo entrevista 6:

“Às vezes eu ligo e falo o tema e as meninas da biblioteca fazem a pesquisa, quando peço algum decreto que trata de algum assunto, aí as meninas ficam malucas (risos)” (Entrevista 6)

Ressalta-se que apesar de não ter sido explicitado qual é o motivo da dificuldade na recuperação da legislação, supõe-se que seja em virtude do desconhecimento do número da legislação, ou por ser uma legislação muito antiga, ou ainda legislação estadual, que dificulta a busca em razão das bases não serem muito consistentes.

Outros assessores fazem a busca de informação legislativa sem necessidade de auxílio, pois conhecem as páginas dos órgãos responsáveis pela legislação de seu interesse. Os trechos das entrevistas 5 e 11 são apresentados abaixo:

“Nas inovações legislativas costumo dar uma olhada, não sempre, mas para dar uma atualizada, acho interessante saber sobre as normas internas.” (Entrevista 5)

“Para a análise da legislação, sem sombra de dúvida o site da Presidência da República, que antigamente chamava Planalto, é um acervo muito confiável, um

acervo com atualização constante, em que a gente toma conhecimento da legislação mais recente, as Medidas Provisórias, leis ordinárias, e as mais antigas também, a principal ferramenta de consulta de uma lei, é uma ferramenta de consulta da legislação editada pelo Congresso Nacional ou dos atos do Presidente da República. Facilitou demais a vida dos assessores poder se valer desse banco de dados que é organizado por espécie normativa.” (Entrevista 11)

Para finalizar a análise sobre o processo de busca de informação jurídica pelos assessores, no exercício de suas atividades, conforme os relatos acima percebeu-se que a busca de informação está relacionada a diversos fatores como a experiência pessoal do assessor, a complexidade do tema apresentado no processo, a existência de julgados, e principalmente ao perfil do ministro ao qual o assessor é subordinado. Esse cenário confirma-se na opinião de Wilson (1981) quando diz que a necessidade de informação de um indivíduo, surge do ambiente de trabalho e dos papéis que ele (trabalho) desempenha na vida social e profissional do indivíduo.

A questão 4 é uma complementação da questão 3, visto que uma das formas que o assessor pode utilizar para buscar a informação é recorrer a uma biblioteca. O interesse dessa questão foi analisar a busca de informação do assessor com o intuito de saber se sua necessidade é atendida.

8.2.2.2 Busca de informação na biblioteca

Partindo do pressuposto que mesmo os assessores que, preferencialmente, fazem a busca de informação sozinhos, em algum momento, poderiam precisar da biblioteca para suprir suas necessidades informacionais, julgou-se importante conhecer suas impressões relacionadas a essa busca.

Pelos relatos foi possível perceber que os assessores, sempre que buscavam informação na biblioteca, conseguiam o que procuravam. Quando a informação não era localizada, era porque inexistia doutrina, conforme revelam os trechos das entrevistas abaixo:

“Sim, solicito a parte de doutrina na biblioteca e sempre tive retorno positivo, é claro que em função da natureza do trabalho que desempenho cuidando mais dos agravos e RE, essa parte que já tem jurisprudência, normalmente quando necessito. Já necessitei também num estudo de processo administrativo é uma coisa muito pontual, e que realmente é uma novidade, que não tinha. Assim mesmo, a resposta veio negativa porque ninguém tinha tratado do tema, era um tema tão específico,

tão pontual que não havia nem doutrina, mas conseguiram trazer alguma coisa mais abrangente, alguma coisa que tratava pelo menos da natureza jurídica do instituto, apesar de não ter aprofundado, não ter trazido na profundidade que eu necessitava, mas consegui localizar, então o retorno foi positivo da biblioteca. Então a biblioteca já usei algumas vezes, porque realmente se faz necessário.” (Entrevista 8)

“Somando essa pesquisa *in locum* na prateleira que eu gosto de fazer, com o do sistema do Aleph, raramente não encontrei alguma obra que não tenha me ajudado [...] com esse efeito de buscar saber se um doutrinador já se debruçou para resolver aquela questão que está sendo colocada num processo, muitas vezes não encontra, mas não vai ser pela deficiência da biblioteca ou do sistema de pesquisa e sim porque não houve tempo de produzir academicamente a respeito daquele assunto.” (Entrevista 11)

Para outros assessores, o fato de não localizar a informação na biblioteca está relacionado ao acervo, especificamente sobre a atualização de algumas obras, ou da inexistência de um título. De modo geral, eles observam que a informação não deixa de ser localizada, pois segundo eles, a obra acaba sendo solicitada em outra biblioteca. Essas opiniões estão apresentadas nos trechos a seguir:

“Geralmente sim. A biblioteca do Supremo é muito boa, vou dar o exemplo agora desse caso que está sendo julgado “o ficha limpa”. Uma das questões que está sendo suscitada é sobre a retroatividade da lei, eu fiz uma pesquisa e delinhei uns livros chave e a biblioteca tinha todos, só um que não tinha mas por sorte o ministro tinha em casa, era um livro italiano. A biblioteca é muito boa principalmente para as coisas mais antigas, para coisas mais atuais precisaria de livros novos, a gente não faz muita indicação a gente teria que indicar mais títulos. A gente procura pouco, pelo menos eu, a pesquisa da biblioteca, primeiro para não dar trabalho à toa, porque dependendo do tema vai ter muita coisa, é melhor dizer o que quer.” (Entrevista 9)

“Normalmente sim. Às vezes a gente tem algum problema com relação ao livro da edição mais atualizada. O ministro sempre quer a edição mais atualizada, não adianta falar tem outra edição mais antiga. Outra coisa é quando o livro está emprestado, é o livro que não tem aqui, mas vocês arrumam emprestado em outra biblioteca, a biblioteca atende, mais tarde ou no dia seguinte. Sempre atende, de uma forma ou de outra, inclusive o atendimento é extremamente cortez, sempre educado, as meninas são ótimas, todas elas. Outra coisa, mas a biblioteca sempre, sempre atende, a não ser que não exista, a gente é sempre bem atendido.” (Entrevista 6)

“Sim, costumo encontrar e quando não encontro, os servidores solicitam em outros órgãos, outras bibliotecas interligadas na Rede, sempre tenho minhas solicitações atendidas.” (Entrevista 1)

Os relatos desses assessores confirmam a importância da biblioteca desenvolver sua coleção observando as necessidades da clientela que se quer servir e está de acordo com o que diz Miranda (2003, p.5) sobre as bibliotecas jurídicas estarem organizadas

visando à satisfação das necessidades específicas de seu público. Para isso, devem ter um bom planejamento no desenvolvimento de suas coleções, com a finalidade de terem seus acervos sempre adequados para satisfazer seu público específico.

Em um dos relatos acima foi destacado o profissionalismo das bibliotecárias no atendimento, repetindo as palavras do assessor “[...] o atendimento é extremamente cortês, sempre educado e as meninas são ótimas [...]”, o que confirma a opinião de Baptista (2007) quando diz que a área jurídica necessita de profissionais preparados, ativos e tecnologicamente aptos, para atuar como facilitadores entre os repositórios de informação e os usuários, a autora salienta que o bibliotecário que trabalha nessa área necessita de habilidades e conhecimentos específicos.

8.2.2.3 Problemas enfrentados na busca de informação, utilização de outra fonte

A intenção na questão cinco foi identificar possíveis barreiras ou problemas que o assessor pudesse enfrentar no processo de busca de informação na biblioteca, e saber quais fontes ele utilizaria, se fosse preciso, para solucionar tais problemas a fim de localizar a informação necessária. Levando-se em consideração que na questão anterior foi perguntado ao assessor se ele, ao buscar informações na biblioteca, encontrava o que precisava, alguns entrevistados anteciparam as respostas referente à essa questão e mencionaram problemas ou barreiras que surgiram no decorrer da busca.

Dos problemas encontrados, o que teve maior ocorrência, apontado por seis assessores, está relacionado à falta de livros. Em alguns casos, para resolver o problema, outra fonte utilizada foi o acervo particular do ministro. Alguns relatos ilustram essa situação:

“Esse livro que não tinha e o ministro tinha em casa, geralmente são coisas assim: a gente tem o livro em mente e não tem, coisas antigas tem mas coisas novas, realmente...” (Entrevista 9)

“Já, já tivemos uma situação, era uma situação específica, as obras da biblioteca não satisfaziam, nesse caso, a fonte utilizada foi o livro do acervo do Ministro.” (Entrevista 2)

Em outros casos, o assessor não precisou recorrer à outra fonte, quando não encontrou a obra desejada, pois a biblioteca procurou solução para o atendimento da demanda, solicitando o empréstimo da obra em outras bibliotecas. O trecho das entrevistas 5, 6 e 10 foram destacados:

“Não, nunca aconteceu. Todas as vezes que precisei da biblioteca vocês me ajudaram. Quando a obra não estava aqui vocês pedem em outra biblioteca quando acontece. Às vezes falta doutrina mesmo.” (Entrevista 5)

“Outro problema é quando não tem a obra e tem que pedir em outra biblioteca, no Senado, e isso ocorre com muita frequência. Várias vezes isso aconteceu, inclusive a ponto do ministro pedir a compra do livro para evitar não ter quando pedir. Isso é muito importante, eu me lembrei agora.” (Entrevista 6)

“Não. Mesmo quando não foi possível encontrar o livro, ajudou. Só lembro de uma vez que o ministro precisou e os livros estavam “barrados”, a justiça havia confiscado e queimado, e vocês fizeram a ponte e conseguiram com a Biblioteca Nacional, só por impossibilidade absoluta, porque vocês conseguem de qualquer lugar que tenha.” (Entrevista 10)

A inexistência de doutrina sobre um tema tratado em um processo jurídico foi outra barreira mencionada por dois assessores. Um assessor não citou nenhuma fonte de informação para transpor essa barreira, o outro assessor utilizou a jurisprudência como fonte de informação secundária para enfrentar a barreira. Os trechos das entrevistas abaixo ilustram essa situação:

“Existem algumas situações que a questão jurídica não foi apreciada, mas a gente busca a fonte primária, isso a biblioteca sempre tem. Não é o caso de não ter encontrado a fonte na biblioteca, é uma questão pontual do tema mesmo, que a gente tem que buscar os conceitos, a questão primária para saber que tese vai ser adotada. Tem muitos temas novos.” (Entrevista 3)

“Como o nosso trabalho é a solução dos problemas que têm nos autos, a grande maioria das vezes a doutrina não traz solução, confesso que não recorro muito à biblioteca, quando recorro não encontro, outra fonte é a própria jurisprudência.” (Entrevista 7)

Concluindo a análise referente às barreiras ou problemas enfrentados pelos assessores no processo de busca de informação, observou-se que três assessores não encontraram nenhuma barreira ou problema que prejudicasse a busca.

Pelos resultados percebeu-se que oito assessores encontraram problemas na busca de informação. Esses problemas foram solucionados utilizando outra fonte ou a

própria biblioteca. Vale salientar que os problemas mencionados são de natureza “características da fonte” relacionadas à acessibilidade da fonte, conforme as variáveis intervenientes apresentadas no modelo de Wilson (1999, p.264).

Os problemas encontrados no processo de busca de informação, relacionados à recuperação de informação, confirmam-se na opinião de Machado (2000), ao salientar que, no que se refere à legislação e à jurisprudência, a recuperação inadequada ou incompleta é insatisfatória para seus usuários e pode causar danos a quem deles depende, especialmente no caso dos juízes.

8.2.3 Relevância dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca

A questão seis do roteiro de entrevista teve o intuito de saber se os assessores conheciam e utilizavam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e qual era o mais relevante ao desempenho das funções de assessor.

Com relação aos produtos, três deles foram citados pelos assessores: as bibliografias temáticas, novas aquisições e sumários de periódicos. Embora, algumas vezes, o produto ou serviço tivesse sido mencionado com outro nome, foi possível perceber a qual produto o assessor estava se referindo:

“Costumo dar uma olhada nos “temáticos” para saber o que é que tem. [...] ajuda e eu indico para os meus alunos. Conheço a pesquisa e o empréstimo entre bibliotecas, acho ótimo e é rápido. Tem agora, os artigos que estão disponíveis, estou gostando muito quando vocês disponibilizam a cópia digitalizada, as vezes a gente vê se vale a pena ler, e quer imprimir só um trecho, tem mais algum serviço? Ah! os sumários de periódicos, mas não utilizo. Acho que já consultei as novas aquisições.” (Entrevista 5)

Quanto à relevância dos produtos e serviços, percebeu-se que nem sempre o assessor elegia o produto e o serviço mais relevante para o desempenho de seu trabalho. A questão foi um pouco prejudicada, pois além da pergunta contemplar ao mesmo tempo os produtos e os serviços, não foi bem compreendida em razão da diferença entre produto e serviço não ser muito clara para os assessores. Outro aspecto a ser considerado é que alguns assessores não percebem a separação entre os serviços, ou seja, para eles a pesquisa, o empréstimo e fornecimento de cópias representam um só

serviço.

Dos serviços existentes na biblioteca, o atendimento (realização de pesquisa) foi considerado por sete assessores como o mais relevante, embora pelas respostas outros serviços como o fornecimento de cópias digitalizadas e o empréstimo entre bibliotecas tenham sido muito elogiados. Os trechos abaixo apresentam as entrevistas com essas opiniões:

“O que eu acho mais importante é esse contato entre o gabinete e a biblioteca para pedir pesquisa. A gente precisa desse apoio, e tem que ser urgente, quanto menos tempo demorar melhor, se eu peço no começo da tarde e recebo no final da tarde, vai me atrasar. Eu acho que o principal produto da biblioteca para os gabinetes é a pesquisa. Para o estilo do ministro esse relacionamento é importantíssimo, às vezes eu acabei de pedir e ligo cobrando, porque preciso ler e entregar para o ministro.” (Entrevista 6)

“O que eu gosto mais é a pesquisa dos temas, que traz o que tem nos livros ou nos periódicos. Às vezes a gente não encontra nos livros, mas encontra alguma matéria que enriquece nosso trabalho. A pesquisa é a mais relevante.” (Entrevista 3)

“Mais importante é a pesquisa das obras [...] aprimorou com os arquivos em pdf, as cópias digitalizadas, facilitou o nosso trabalho, ficou mais rápido, não precisa buscar, diminuiu o custo não tem que tirar a cópia, quando pedia pelo título às vezes quando via não era interessante, acho esse serviço muito importante.” (Entrevista 2)

“Dos serviços prestados pela biblioteca que eu mais utilizo realmente é a dedicação de procurar as obras, a pesquisa, o serviço de pegar os livros em outras bibliotecas também, o que tem que ser destacado nesse trabalho e que sempre fui atendido com muita presteza, e muita rapidez, por exemplo: na última sexta-feira fiz o pedido de uma obra que tinha no STJ, pedi pela manhã e a tarde a obra já estava aqui, isso é muito importante, o tempo é muito importante.” (Entrevista 1)

“Esse tripé, o atendimento, o sistema Aleph e a Seção de Pesquisa da biblioteca que eu uso mais [...] o empréstimo, e assim o que ajuda muito facilita demais quando eu já tenho de antemão a obra que estou precisando. Esse serviço de mandar um e-mail pedindo, ou quando eu ligo pedindo vocês já pegam na prateleira e me avisam e eu peço para alguém buscar, é um serviço prático que ganha tempo. Já sabendo qual é a obra doutrinária que estou precisando para ajudar no meu trabalho, esse serviço de colocar a disposição da maneira mais rápida possível, é excelente.” (Entrevista 11)

Quanto aos produtos mais relevantes, mencionados por dois assessores, destacam-se as bibliografias temáticas, as novas aquisições e o sumário de periódicos.

“Todas as publicações que mostram as atualizações da biblioteca. As compilações de bibliografia também são essenciais. Podia fazer assim: surgiu um caso como

esse da “ficha limpa”, com os grandes temas que o Supremo vai enfrentar, a biblioteca se antecipa e fazer um tipo de catálogo que englobe tudo.” (Entrevista 9)

“Acho relevante o serviço de atualização de obras e periódicos.” (Entrevista 4)

Analisando a questão da relevância dos produtos e serviços para o desempenho da função de assessor, percebe-se que entre os vários produtos e serviços desenvolvidos e oferecidos pela biblioteca, quase todos os serviços foram mencionados e considerados relevantes por muitos assessores.

Pelos resultados observou-se que a realização de pesquisa é o serviço mais relevante para a maioria dos assessores. Esses relatos revelam que a opinião dos usuários sobre os produtos e serviços que estão à disposição deles deve ser considerada, conforme salienta Almeida (2000, p. 72) quando diz que deve-se considerar a opinião do público que se pretende beneficiar com os produtos, no sentido de se avaliar qualitativamente os resultados alcançados.

8.2.4 Coerência entre produtos e serviços e necessidade de informação

O propósito da questão sete era conhecer a opinião dos assessores quanto à coerência entre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e as suas necessidades de informação. Na opinião de nove assessores os produtos e serviços são coerentes com suas necessidades. Conforme os trechos abaixo:

“Sim são coerentes. Creio que, em geral, poucas vezes a biblioteca não oferece uma boa pesquisa, muito raro mesmo, a qualidade da pesquisa é muito boa. O atendimento é muito bom. É um sentimento coletivo dos colegas do gabinete, todos gostam muito do serviço que a biblioteca oferece.” (Entrevista 2)

“Sim, eu acho que sim, atendem toda a gama de serviços que uma biblioteca pode oferecer. Os serviços atendem, a questão do empréstimo, das novas publicações, a questão da pesquisa, o retorno através dos documentos digitalizados, é muito prático, não tem aquele transtorno de solicitar a cópia e buscar, a gente já recebe e já imprime aquilo que é estritamente necessário, faz a seleção, além da economia de papel, não precisa deslocar uma pessoa para buscar, é excepcional. Os serviços oferecidos são excelentes.” (Entrevista 8)

“Sim são extremamente coerentes. Alguns não são muito importantes, alguns produtos são fundamentais, mas outros não são. Acho que para o tribunal é um trabalho interessante que está sendo desenvolvido, que é para a história do tribunal, para não perder ao longo do tempo. A SDO está desenvolvendo esse trabalho não só para suprir a área fim, mas para outras áreas. Alguns produtos não são

essenciais para nós. A competência das meninas e também a perspicácia é fundamental. Esse conhecimento jurídico das bibliotecárias é importante, vocês entendem o nosso vocabulário porque quando a gente liga e fala: olha eu queria um artigo da constituição relacionado com isso [...] e vocês entendem, isso é legal, para a gente facilita muito para não ficar explicando toda hora, esse treinamento facilita. Às vezes falta na jurisprudência, você fala e eles não entendem e eles são da área. Muito importante é a responsabilidade das meninas, porque às vezes já concluiu a pesquisa e encontra outra coisa e elas ligam para complementar, às vezes aquilo que ela lembrou vai fazer toda a diferença é um comprometimento, é um aspecto fabuloso que acho bem legal, de todas lá.” (Entrevista 6)

Um assessor ao lembrar-se da complementação da resposta de uma questão anterior, esqueceu de responder essa questão.

O relato de um assessor chama a atenção para a necessidade de melhorar a divulgação dos serviços e dos produtos, e para a quantidade insuficiente de obras no acervo. Estes dois aspectos também foram mencionados por outros assessores que participaram do questionário. O que fortalece a idéia de que a divulgação dos produtos e serviços deve ser intensificada pela biblioteca do tribunal e que a aquisição de exemplares das obras do acervo deve ser avaliada. Ressalta-se que a biblioteca utiliza a Intranet, a Internet para divulgar seus produtos e serviços, além de encaminhar mensagem para os assessores com os Sumários de Periódicos e as Novas Aquisições.

Entende-se, portanto, que para esses assessores, os produtos e serviços oferecidos não estão coerentes com suas necessidades.

“Acho que é importante mandar via e-mail para todos os servidores: a biblioteca está publicando hoje o tema tal, e se não ficar muito pesado já enviar o arquivo, nesse e-mail aí você abre e já está ali, isso é importante, dar mais divulgação, facilita a pesquisa e evita mais trabalho também. Porque vai todo mundo pedir a mesma coisa. Tem outra coisa também, ganha quem chegar primeiro, então quando tem um tema todo mundo vai buscar o livro, então tem que ter mais exemplares, pelo menos um para cada gabinete. Tem livros que não vale a pena, mas os livros que ficam para a história, de teoria geral é importante ter mais. Então é isso, melhorar a divulgação, porque senão só quem tem interesse que acaba descobrindo que o produto já existe.” (Entrevista 9)

Analisando a coerência entre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca com a necessidade de informação dos assessores, percebeu-se em alguns relatos que os aspectos relacionados à rapidez, praticidade, qualidade, *feedback*, competência profissional e presteza no atendimento foram considerados pelos assessores como parâmetro de avaliação dos produtos/serviços.

Pode-se inferir que conhecer as opiniões desses assessores é fundamental para a

adequação dos serviços e produtos às suas necessidades de informação, opinião que confirma-se na definição de Almeida (2000, p. 73) quando diz que a satisfação do cliente é um dos critérios mais importantes para se avaliar a eficácia e a qualidade do serviço, a autora explica que qualidade é algo sentido pelo usuário, algo a que ele atribui valor.

8.2.5 Importância da informação obtida no exercício do cargo de assessor

Para conhecer a importância do uso da informação, no desempenho do cargo de assessor de ministro, a questão oito foi formulada. Com base na revisão de literatura deste estudo, pode-se afirmar que a importância atribuída à informação por um indivíduo está relacionada ao uso que ele fará dela, seja na vida profissional, no meio acadêmico ou no desempenho de uma atividade política, econômica ou religiosa.

Para revelar a importância da informação em suas atividades, diversos adjetivos foram utilizados pelos assessores, entre eles: essencial, fundamental e crucial, encontrados nos trechos a seguir:

“A informação é essencial, eu necessito das informações para desenvolver meu trabalho, uma das fontes é a doutrina, onde eu utilizo muito a biblioteca, outra fonte também é a lei, tem também a jurisprudência, os costumes, a informação é extremamente relevante.” (Entrevista 1)

“É a base. A gente não faz nada se não for a informação, tem que fundamentar bem as decisões, fundamentar bem significa no Direito é ter o tripé: a doutrina, legislação e jurisprudência, o tipo de fundamentação das decisões é a base do nosso trabalho. A informação é o ponto número um, sem isso a gente não faz nada.” (Entrevista 9)

“Em muitos casos ela é crucial, para formação do conhecimento, para encontrar uma solução, para firmar uma distinção, uma divergência. Sem informação jurídica a gente não trabalha. O Direito admite diversas visões, a gente precisa estar informado e os autores colaboram, acho que a informação é fundamental, sem informação fica faltando um substrato, é lógico que a gente cria mas [...]” (Entrevista 5)

“O trabalho de pesquisa é um encadeamento de idéias. As informações vêm a contento e satisfazem o interesse do serviço.” (Entrevista 4)

“Esse mergulho que a gente precisa dar para chegar a uma solução de um conflito que está posto no tribunal, o valor da informação doutrinária é fundamental, para ter uma compreensão dos institutos envolvidos, da definição dos conceitos, e nenhum operador do direito, nenhum auxiliar é especialista em todas as áreas. Como o tribunal recebe uma gama de assuntos dos mais variados, os ministros e seus auxiliares são como clínicos gerais, uma hora estão trabalhando com o direito

tributário, outra hora com o direito eleitoral, outra com o direito administrativo. A doutrina é fundamental para que haja um aprofundamento circunstancial para ajudar resolver aquela questão.” (Entrevista 11)

Os relatos acima confirmam a opinião de Ferreira (1995) quando diz que a informação é essencialmente vista como uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas.

As opiniões dos assessores sobre importância da informação vão ao encontro do que diz Choo (2003, p. 111) sobre o uso da informação ser dinâmico, a necessidade, a busca e o uso da informação ocorrerem em ciclos recorrentes alterando a percepção do indivíduo, sobre o papel da informação e sobre os comportamentos em relação a ela, assim como os critérios pelos quais o valor da informação é julgado.

8.2.6 Finalidade e frequência do uso da informação jurídica pelos assessores

A questão nove teve o objetivo de identificar a finalidade e frequência do uso da informação jurídica pelos assessores. No momento da pergunta foram mencionadas as opções que corresponderiam às finalidades: atualização profissional, escrever artigos científicos, planejamento de aulas/palestras/treinamento e redigir minuta de decisão. Para medir a frequência dessas finalidades foram dadas as alternativas de resposta: nunca, raramente e frequentemente.

De acordo com o resultado verificou-se que todos os assessores usam frequentemente a informação jurídica com a finalidade de atualização profissional. Foram selecionados os trechos abaixo:

“Frequentemente, sempre, nosso trabalho exige muito essa atualização.” (Entrevista 10)

“Frequentemente, porque exatamente pelo Supremo ser um tribunal em que as questões novas estão chegando com a velocidade muito grande, principalmente com a implementação da sistemática da Repercussão Geral⁸, aquelas questões

⁸ Repercussão Geral é a sistematização de informações que destina-se a auxiliar na padronização de procedimentos no âmbito do Supremo Tribunal Federal e dos demais órgãos do Poder Judiciário, de forma a atender os objetivos da reforma constitucional e a garantir a racionalidade dos trabalhos e a segurança dos jurisdicionados, destinatários maiores da mudança que ora se opera. Informações retiradas da página do Supremo Tribunal Federal. Disponível em:

batidas e repetitivas, surgiu um mecanismo de barrar essas questões abrindo campo para o tribunal se debruçar sobre as questões maiores então a atualização de informação é necessária, e tem que acontecer frequentemente.” (Entrevista 11)

Pelos dados obtidos percebeu-se que todos os assessores utilizam a informação jurídica para redigir minuta de decisão de forma frequente. Entre as respostas, destacou-se a entrevista 11:

“O nosso parecer são propostas de solução que são submetidos aos ministros que incorporam essas propostas às suas decisões ou rejeitam, se entenderem no sentido inverso. É uma minuta de decisão que a gente submete aos nossos chefes. Para esse efeito, é frequentemente utilizada a informação que a biblioteca coloca a nosso dispor.” (Entrevista 11)

Com a finalidade de escrever artigos científicos apenas dois assessores responderam que usam a informação jurídica com frequência. Seis assessores raramente usam a informação para escrever artigos científicos. Alguns relatos são apresentados abaixo:

“Raramente. É por falta de tempo.” (Entrevista 5)

“Raramente uso, fiz uma pós-graduação, mas é muito raro.” (Entrevista 8)

“Raramente. Só escrevi minha monografia de pós graduação, porque não tenho tempo, se dependesse da biblioteca estaria municiado de muitas informações.” (Entrevista 10)

Outros quatro assessores revelaram que nunca utilizavam a informação jurídica para escrever artigos científicos, conforme trechos das entrevistas 7 e 11:

“Nunca. A gente não pode, tem uma restrição, é questão de perfil eu não tenho esse perfil.” (Entrevista 7)

“Nunca. No meu caso não, eu sei que tem colegas que até são estimulados pelos seus chefes a manter uma carreira acadêmica, mas a minha atualização é exclusivamente para uma maior facilidade no auxílio do enfrentamento das questões jurídicas que vêm nos processos.” (Entrevista 11)

Para o planejamento de aulas/palestras/treinamento quatro assessores disseram que frequentemente fazem uso da informação jurídica, com essa finalidade, porém as

respostas não foram comentadas. Três assessores revelaram que usam a informação jurídica para esse fim, contudo a frequência é rara. Os trechos das entrevistas 8 e 10 comentam esse uso:

“Raramente, só treinamento interno de novos servidores aqui mesmo, mas é esporádico.” (Entrevista 8)

“Raramente, se eu fizesse estaria apto pela estrutura que a biblioteca oferece.” (Entrevista 10)

Pelos dados obtidos verificou-se que os demais assessores nunca utilizam a informação com essa finalidade.

Pela análise dos dados foi possível perceber que a utilização da informação jurídica pelos assessores frequentemente está relacionada ao desempenho das atividades inerentes ao seu cargo. Todos os assessores necessitam de informação para manterem-se atualizados profissionalmente e para redigir minutas de pareceres. O que confirma o estudo sobre busca e uso da informação jurídica de Komlodi (2002), que salienta que manter-se atualizado com os novos desenvolvimentos e localizar informações pertinentes é uma responsabilidade ética e profissional dos advogados.

8.2.7 Sugestão dos assessores sobre novos serviços

Foi solicitada a sugestão do assessor sobre algum serviço que ele necessitasse para desenvolver suas atividades que a biblioteca ainda não disponibilizasse. As colaborações dadas pelos assessores são fundamentais, pois expressam suas necessidades de informação ainda não atendidas:

“O serviço que existe hoje no STJ o BDJUR, biblioteca digital jurídica, é muito bom. Eles têm um acervo muito grande de títulos que são disponibilizados para consulta externa, por meio eletrônico, artigos dos ministros, de outros autores, que ficam disponíveis nessa biblioteca jurídica. Mesmo com restrição aos direitos autorais, fazendo a pesquisa que é bem fácil de fazer, recupera muita coisa, é um serviço que a biblioteca do STF poderia tentar copiar, aproveitar a idéia. Quando descobri eu passei a utilizar com muita frequência, é a minha rotina, têm textos que não são jurídicos também, os textos já estão prontos e pode salvar para ler depois com mais tempo.” (Entrevista 2)

“Deixe-me pensar, seria exigir demais, mais se a biblioteca pudesse ter um banco de dados das leis estaduais, seria muito bom. Ainda que fosse das leis que surgissem daqui pra frente, eu acho que ajudaria muito. Com relação à doutrina, a

biblioteca está sempre recebendo as obras novas, os lançamentos, não vou dizer que sempre mais para as obras mais procuradas seria sempre bom um número maior de exemplares. Às vezes a gente se defronta com esse problema do exemplar estar emprestado e aí vocês têm que nos ajudar e pedir para o usuário que pegou para devolver. Então um número maior de exemplares seria bem vindo. Outra sugestão que eu dou, uma sugestão de quem não tem conhecimento da causa, por eu não ser um usuário, um demandante, seria uma possível integração com bibliotecas de outros países, principalmente com a suprema corte de outros países, da América Latina, da América do Sul, a Suprema Corte da Argentina, a Suprema Corte do Chile, saindo da América do Sul, do México, poderia se estudar a elaboração de um projeto de integração dessas bibliotecas das cortes.” (Entrevista 11)

“Eu acho que a grande tendência das bibliotecas hoje em dia é ter acesso *on line* a publicações eletrônicas. O *Hein on line* para a gente supre 70 por cento, talvez poderia ter convênios com outras bases *on line*. A possibilidade de acessar o *Hein on line* fora do tribunal, por que as vezes a gente faz pesquisa em casa, e não tem como acessar.” (Entrevista 9)

Sobre a sugestão do entrevistado 11 que sugere a criação de um banco de dados de legislação estadual pela biblioteca, salienta-se que a responsabilidade pela organização da legislação não é da biblioteca do Supremo, tendo em vista que outros órgãos do poder executivo assumem esse serviço.

Percebe-se que as sugestões apresentadas pelos assessores têm relação com o acesso *on line* às informações e a quantidade de exemplares de obras do acervo, que representa o acesso físico da informação. A questão da quantidade de exemplares foi levantada em outros momentos da entrevista, o que sugere que o acervo, com relação aos exemplares, precisa ser ampliado para atender à demanda de informação dos assessores de ministros do STF.

8.2.8 Avaliação do serviço de informação jurídica da biblioteca pelo assessor

Para finalizar a entrevista foi pedido ao assessor que ele avaliasse o serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca do STF, com relação às suas necessidades de informação para o exercício de sua função. Foram apresentadas as alternativas de resposta: satisfatória, razoável ou insatisfatória, solicitando que a resposta fosse justificada.

Os assessores foram unânimes em classificar o serviço oferecido pela biblioteca como um serviço satisfatório. Foram selecionados os relatos abaixo:

“Satisfatória. Atende todas as minhas necessidades de informação para o desenvolvimento do meu trabalho diário, merece nota máxima.” (Entrevista 1)

“Satisfatória. Porque, como falei antes, sempre fui atendido em minhas expectativas.” (Entrevista 4)

“Plenamente satisfatório, muito bom, é como eu já falei meu uso não é constante, mas quando precisei fui bem atendido. O atendimento é rápido, personalizado, sempre retornaram a ligação, o servidor se identificou e queria saber se o material que foi encaminhado atendia a minha demanda, se era aquilo mesmo, se precisava complementação, vocês estão de parabéns.” (Entrevista 8)

“O melhor é satisfatória, então é satisfatória, eu vejo que realmente vocês têm empenho em prestar o melhor serviço sempre, se tem alguma coisa que não está bem, e porque não surgiu o problema, é porque ninguém reclamou ainda, depende muito da demanda.” (Entrevista 9)

“Satisfatória, completamente satisfatória. Uma prova dessa satisfação é a possibilidade que a biblioteca possui de se valer de empréstimos de outras bibliotecas, formando uma rede integrada então, se de tudo a nossa biblioteca não tiver uma obra que vai me dar uma informação que eu precise, eu encontrando essa obra no sistema, a biblioteca não tendo, essa possibilidade de tomar o empréstimo de uma biblioteca parceira supre essa deficiência eventual que a nossa biblioteca pode ter.” (Entrevista 11)

Analisando a opinião dos assessores, verificou-se que a Biblioteca do STF tem oferecido um serviço compatível com as necessidades desses usuários, pois, em seus relatos revelaram satisfação no atendimento de suas demandas.

Percebeu-se também que os assessores têm uma visão positiva do serviço oferecido pela biblioteca e que entre os problemas mencionados, a quantidade insuficiente de exemplares para alguns títulos e a falta de uma determinada obra são os problemas mais comuns apresentados por eles. Todavia, foi relatado que esses problemas são solucionados através do empréstimo entre as bibliotecas da Rede RVBI, possibilitando o acesso à informação.

Pelos resultados apresentados nesta questão, pode-se concluir afirmando que para a elaboração e planejamento de produtos e serviços de informação o que deve ser considerado é a satisfação de seus usuários.

9 CONCLUSÃO

O objetivo geral que norteou esse trabalho foi analisar como os assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal buscam, usam e avaliam os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca do tribunal, e quais são suas necessidades de informação. Os objetivos específicos foram definidos para identificar: o perfil dos assessores; as necessidades de informação jurídica dos assessores; o processo de busca e uso da informação; e as barreiras encontradas na busca de informação.

A fundamentação teórica deste estudo baseou-se no modelo revisado de Wilson (1999) de busca de informação para identificar como acontecia o processo de busca de informação entre os assessores e quais eram suas necessidades de informação.

9.1 Conclusão dos questionários

De acordo com os objetivos desse estudo a conclusão dos questionários será apresentada abaixo:

- Perfil dos assessores-

Entre os 27 assessores de ministros que participaram desse estudo respondendo o questionário, foi identificado que: com relação à idade, 23 assessores estão entre 20 e 40 anos, e quatro assessores estão na faixa de 41 a 50.

Sobre o grau de escolaridade mais elevado verificou-se que 19 assessores possuem pós-graduação, 7 assessores possuem o grau de mestrado, e um participante tem o ensino superior completo.

No aspecto do domínio de idiomas estrangeiros, percebeu-se que muitos assessores dominam pelo menos dois idiomas. Alguns deles revelaram habilidade com a leitura de até quatro idiomas estrangeiros.

No tocante a situação funcional dos assessores no STF verificou-se que doze assessores são servidores do quadro do STF, dez assessores são requisitados de outros órgãos e quatro ocupam o cargo em comissão sem vínculo.

Com relação ao tempo de exercício na carreira, percebeu-se que 14 assessores

exercem o cargo no Tribunal há menos de cinco anos, dois assessores têm entre onze e quinze anos de atuação e, que os demais atuam no cargo no tempo compreendido entre 6 e 10 anos.

Concluiu-se que a maioria dos assessores é jovem, que estão iniciando a carreira de assessor jurídico e demonstram interesse pela atualização profissional. Existe uma pequena diferença numérica entre os assessores que são do quadro do STF e os requisitados, pois 12 são do quadro e 10 são requisitados.

- Busca e uso de informação-

Com relação à forma e à frequência com que os assessores buscam a informação, diante dos dados obtidos, verificou-se que a forma de busca mais comum entre eles é a busca direta, ou seja, eles buscam a informação sozinhos, sem necessitar de ajuda de colegas ou da biblioteca, e a frequência dessa busca é diária. Entre os assessores, alguns recorrem, semanalmente, à biblioteca na busca de informação, e outros assessores buscam a informação com a ajuda de colegas, pelos menos uma vez por semana.

Conclui-se que esses participantes têm habilidades com a pesquisa, pois buscam a informação desejada através dos recursos disponíveis. Esses dados confirmam uma das teorias apresentadas no modelo de Wilson (1999) - Teoria da aprendizagem social - que incorpora o conceito de auto-eficácia, a idéia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para alcançar o resultado desejado.

Observou-se também que no processo de busca de informação quase todos os assessores obtiveram sucesso no resultado, contudo percebeu-se que nesse processo de busca as barreiras frequentemente encontradas pelos assessores, estão relacionadas à documentação insatisfatória, isto é, doutrina jurídica inexistente. Outros problemas têm relação com a localização de jurisprudência, com o acesso a *sites* bloqueados pelo Tribunal, ou ainda pela quantidade insuficiente de exemplares de títulos do acervo da biblioteca e de obras que a biblioteca não possui.

Sobre a finalidade do uso da informação verificou-se que 25 assessores fazem uso da informação frequentemente com a finalidade de atualização profissional e entre eles,

18 assessores usam a informação, também frequentemente, para redigir pareceres. Diante desses dados é possível concluir que manter-se atualizado profissionalmente é primordial ao bom desempenho de qualquer função, principalmente na área do Direito.

- Avaliação dos produtos e serviços-

No tocante à avaliação feita pelos assessores, dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, no atendimento de suas necessidades, constatou-se que todos os assessores conhecem os serviços de Atendimento (realização de pesquisas), Empréstimo (acervo do STF) e Empréstimo (acervo de outras bibliotecas) e apenas um assessor desconhece o serviço de Fornecimento de cópias. Esse resultado justifica-se pela relação dos serviços com a atividade de pesquisa.

Constatou-se também que os produtos oferecidos pela biblioteca mais conhecidos pelos assessores são: Novas Aquisições, Bibliografias Temáticas e Sumários de Periódicos. Conclui-se que esse resultado deve-se ao fato dos três produtos, comparados aos demais, apresentarem mais informações relacionadas com a atividade de pesquisa, inerente ao cargo de assessor.

Quanto às fontes de informação mais utilizadas pelos assessores, percebeu-se que o sistema Aleph do acervo *on-line* da biblioteca (Rede RVBI), que corresponde à base de dados para realização de pesquisa de doutrina é a fonte mais conhecida e considerada por eles a mais necessária. As fontes de informação *Constitutions of the Countries of the World e Hein Online* são conhecidas por alguns assessores, embora na opinião de um deles essas bases de dados precisem ser mais divulgadas. Todavia, a Biblioteca Digital, apesar de ter sido divulgada na ocasião de sua publicação, pela página do Tribunal, com notas e convite para a cerimônia de lançamento, foi a fonte de informação menos conhecida pelos assessores.

- Necessidade de informação-

Pelos resultados obtidos, foi possível perceber que a necessidade de informação dos assessores para o exercício de suas funções está relacionada a alguns aspectos,

como o perfil profissional e o perfil do ministro para quem trabalham. Verificou-se que os assessores necessitam frequentemente de informação jurídica para se manter atualizados profissionalmente e para redigir minutas de pareceres que subsidiarão os votos dos ministros que é uma das atribuições do cargo de assessor.

Quanto ao atendimento da demanda de informação do assessor, observou-se que o serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca atende de forma satisfatória às necessidades dos assessores. Conforme os relatos obtidos, o serviço é oferecido com rapidez, presteza, e competência profissional.

Diante dos dados, percebeu-se que, de modo geral, os assessores têm uma visão positiva do serviço oferecido pela biblioteca. Entre os problemas mencionados por eles, a quantidade insuficiente de exemplares para alguns títulos e a falta de uma determinada obra são os problemas mais comuns. Contudo, na opinião dos assessores mesmo quando esses problemas surgem não chegam a prejudicar o acesso à informação, pois a biblioteca apresenta uma solução imediata.

9.2 Conclusão das entrevistas

De acordo com os objetivos propostos nesse estudo, a conclusão das entrevistas será apresentada abaixo.

- Perfil dos assessores-

Como o interesse maior nas entrevistas foi identificar o perfil profissional, foi perguntado aos assessores o tempo de exercício no cargo, com o objetivo de verificar a necessidade de informação na área jurídica e o uso da Biblioteca do STF. Percebeu-se que dois assessores ocupam o cargo há quatorze anos no tribunal e verificou-se que o menor tempo de atuação no cargo de assessor corresponde a três anos, contudo a experiência desse assessor como usuário de biblioteca jurídica em outro órgão é maior.

Percebeu-se também que a situação funcional dos assessores no Tribunal é a seguinte: dos 11 assessores entrevistados, cinco pertencem ao quadro, quatro são requisitados de outro órgão e dois assessores ocupam o cargo comissionado sem vínculo com outro órgão da Administração Pública.

Conclui-se que o tempo de exercício na função e a situação funcional do assessor não interferem na necessidade de informação, no processo de busca e no uso da informação. Pelas entrevistas foi possível perceber que existe a necessidade de informação para o desempenho da função de assessor, independente do tempo de exercício dele na função ou da sua situação funcional.

- Busca, uso de informação e barreiras encontradas-

Semelhante aos resultados obtidos nos questionários verificou-se nas entrevistas que os assessores buscam a informação de forma ativa, que é um dos tipos de busca proposto no modelo de Wilson (1999).

Quanto à forma de busca de informação jurídica as entrevistas permitiram conhecer mais detalhadamente como ocorre esse processo. Pelos resultados os assessores demonstraram que para localizar a jurisprudência são plenamente capazes. Eles revelaram habilidades e conhecimentos das ferramentas de pesquisa existentes no ambiente interno ou externo do Supremo e, por isso, iniciam a busca sem necessidade de ajuda. Esse comportamento confirma uma das teorias apresentadas no modelo de Wilson (1999) - Teoria da aprendizagem social - que incorpora o conceito de auto-eficácia, a idéia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para alcançar o resultado desejado. No entanto se o tema tratado em um determinado processo for complexo, eles recorrerão aos colegas e à biblioteca, para encontrar o que precisam.

No tocante à busca pela doutrina, alguns assessores relataram que iniciam a procura sem pedir ajuda, pois sentem facilidade com a realização de pesquisa. Contudo, muitos assessores solicitam auxílio à biblioteca para atender a essas necessidades. Mesmo aqueles assessores que iniciam a busca em seus gabinetes não dispensam a ajuda da biblioteca para levantamentos de assuntos mais complexos e para a separação de material bibliográfico.

Sobre a legislação, alguns assessores revelaram que para localizar a legislação federal, a busca é realizada através de consulta dos *sites* responsáveis pela legislação, e demonstraram conhecimento desse conteúdo nas páginas dos órgãos da Presidência da República e Senado Federal. No entanto, para recuperar a legislação estadual e

municipal os assessores solicitam ajuda da biblioteca, pela dificuldade do acesso ao conteúdo nas páginas das Assembléias Legislativas.

Pelos relatos dos assessores foi possível perceber que durante o processo de busca de informação eles enfrentam algumas barreiras, geralmente de natureza características da fonte, referente ao acesso à fonte de informação.

Na fase do uso da informação, foi verificada a teoria do risco ou recompensa, apresentada no modelo de Wilson (1999) que esclarece o motivo pelo qual os assessores utilizam mais uma fonte de informação em detrimento de outras.

Percebeu-se também que os assessores frequentemente fazem uso da informação jurídica com a finalidade de manter-se atualizados profissionalmente, visto que na área do Direito, por ser uma área dinâmica, as informações tornam-se desatualizadas rapidamente, e o profissional que atua nessa área precisa acompanhar esse dinamismo.

- Avaliação dos produtos e serviços-

Pelos dados obtidos percebeu-se a relevância do serviço de atendimento, sobretudo da realização de pesquisa, para o desempenho das atividades do cargo de assessor. Semelhante aos resultados obtidos nos questionários, esse serviço foi muito elogiado, por quase todos os assessores. No que diz respeito à postura dos bibliotecários, o profissionalismo, a cortesia e educação foram salientados.

Percebeu-se que o produto mais utilizado pelos assessores tanto nos questionários, quanto nas entrevistas foi o produto: Bibliografias Temáticas. Na opinião dos assessores, essa publicação facilita o trabalho de pesquisa, contudo a forma de divulgação precisa ser redefinida.

A qualidade, precisão e rapidez no atendimento, também foram mencionadas pelos assessores. Outro serviço que recebeu muitos elogios por parte dos assessores foi o envio de cópias digitalizadas, que na visão deles, evita o desperdício de papel e o deslocamento de uma pessoa à biblioteca para buscar a cópia impressa, além da rapidez no recebimento do material, e da questão da preservação ambiental.

Na avaliação feita pelos assessores do serviço de informação oferecido pela biblioteca conclui-se que de modo geral os assessores estão satisfeitos com o serviço,

apesar de alguns problemas, sempre são atendidos em suas demandas, e que a biblioteca é importante para a atuação desses profissionais no tribunal.

- Necessidade de informação-

Diante dos resultados, constatou-se que a necessidade de informação jurídica dos assessores, no tocante ao desempenho de suas funções, está relacionada, principalmente, ao perfil do ministro ao qual eles estão vinculados. Pelos relatos foi possível perceber que o ministro que segue uma linha mais jurisprudencial recorrerá sempre aos julgados para subsidiar a decisão que tomará em um processo. Conseqüentemente, seus assessores iniciarão um processo de busca inclinados a selecionar jurisprudências que possam fundamentar bem o voto, dando-lhe a legitimidade necessária.

De outra forma, o ministro que tem um perfil mais doutrinador, que se utiliza de citações como reforço doutrinário para seus votos, conduzirá seus assessores a buscar informações, tanto na jurisprudência, quanto na doutrina e na legislação.

De modo geral verificou-se que a jurisprudência é o tipo de informação jurídica mais relevante para o embasamento das decisões dos ministros.

- Sugestões e críticas dos assessores-

Algumas contribuições foram dadas pelos assessores, dentre elas, a melhoria na divulgação dos produtos e serviços existentes, que na opinião deles ocasionará uma utilização maior por parte dos usuários.

A melhoria na ferramenta de pesquisa, o desenvolvimento de um sistema que organize e disponibilize a legislação estadual, e a assinatura de novas bases de dados jurídicas estrangeiras também foram mencionados como sugestões.

A ampliação do acervo em relação à quantidade de exemplares e aquisição de títulos atualizados na área do Direito foram os maiores problemas apontados pelos assessores, em vários momentos durante a entrevista e também nos questionários.

9.3 Conclusão geral

Nesta pesquisa percebeu-se que a utilização do modelo revisado de Wilson (1999) permitiu identificar o processo de busca da informação pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal, verificar qual é o uso da informação jurídica para o desempenho das atividades inerentes a esse cargo e conhecer as barreiras existentes neste processo.

Com relação à necessidade de informação jurídica dos assessores, verificou-se que essa necessidade está relacionada ao perfil do ministro ao qual o assessor está vinculado e que a informação jurídica é primordial para o desempenho das atividades dos assessores. Dessa forma, percebeu-se que a necessidade de informação do assessor surge do seu ambiente de trabalho, do contexto onde ele está inserido, conforme proposto por Wilson (1999) em seu modelo de comportamento informacional.

Observou-se que a busca pela informação jurisprudencial, doutrinária e/ou legislativa, dependerá do direcionamento que será dado pelos ministros quando surgir a necessidade de informação. Sobre o processo de busca de informação, os resultados revelaram que os assessores apresentam muitas habilidades na busca, de modo geral iniciam o processo de busca sem precisar de auxílio, e diante de algumas dificuldades recorrem à biblioteca para encontrar a informação desejada.

Diante dos dados obtidos observou-se uma visão positiva dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal por parte dos assessores, pois os dados revelam a satisfação desses assessores quanto ao atendimento às suas necessidades de informação. Embora algumas barreiras tenham sido apontadas, sobretudo, problemas relacionados ao acervo, à inexistência de doutrina, a inadequação de alguns produtos e serviços e a inacessibilidade de jurisprudência, de modo geral, os assessores reconhecem que a Biblioteca do STF sempre reúne esforços para solucionar tais problemas e disponibilizar a informação necessária e consideram-na importante para o desempenho de suas atividades.

10 ESTUDOS FUTUROS

Os resultados dessa pesquisa indicam que novos estudos podem ser propostos para que a necessidade dos usuários e o serviço de informação de uma biblioteca estejam sempre em sintonia.

A área jurídica requer, dos profissionais que atuam em suas bibliotecas, esforços constantes no sentido de manterem seus acervos atualizados, elaborarem produtos e serviços em consonância com as necessidades de informação e olhar no futuro, em razão das inexoráveis mudanças decorrentes da utilização cada vez mais ampla das tecnologias de informação em seus produtos e serviços. Essas inovações tecnológicas referem-se não apenas aos meios e suportes de informação, mas também na maior facilidade com que as novas gerações lidam com o meio eletrônico, a velocidade com que precisam de respostas e, sobretudo, à maior habilidade com a pesquisa.

A partir da pesquisa realizada foi possível verificar que a Biblioteca da área jurídica, no espaço público, ainda pode melhorar sua relação com os usuários. Um estudo importante refere-se ao marketing institucional, que precisa ter estudos específicos relacionados a esse segmento, que possui suas peculiaridades e cuja responsabilidade e âmbito de atuação, que afetam a vida da sociedade, precisam ter melhor integração com as suas bibliotecas. As respostas obtidas indicaram que não basta colocar o serviço à disposição e notificar utilizando apenas os canais existentes de comunicação. Eles não parecem ser suficientes. Assim, estudos de marketing em Bibliotecas jurídicas de órgãos públicos poderiam encontrar caminhos mais efetivos para que os esforços de compilação, organização, tratamento e recuperação de informação das Bibliotecas fossem mais efetivos no sentido de atingir o público alvo dessas organizações.

Outro ponto que foi possível identificar é a ausência ou fragilidade das informações acerca de bancos de dados, fontes de informação oficiais na área jurídica, compiladas de forma sistemática e documentada. Não existem padrões de tratamento desse tipo de informação – fontes sobre fontes – nacionais e estrangeiras, que persigam um objetivo comum de tornar a vida do usuário e dos próprios bibliotecários de pesquisa jurídica menos árdua. Essa metodologia poderia indicar que tipo de documentos e informações são importantes, qual a melhor forma de apresentação das mesmas e, sobretudo, quem

são os responsáveis pela produção das informações e dados, com endereços de contato.

No processo de realização desta pesquisa, verificou-se, também, que existe carência de estudos sobre bibliotecários e bibliotecas jurídicos, que ficam restritos a uns poucos profissionais que escrevem e pesquisam nessa área no Brasil. Em Brasília, com quase todas as bibliotecas de órgãos públicos atuando nessa área, observa-se que não existem linhas de pesquisa nesse segmento, que poderiam contribuir enormemente para a formação de novos bibliotecários e treinamento daqueles em atuação, além de repensar as próprias instituições, seus produtos e serviços.

Finalmente, considerando-se a quantidade de documentos e informações produzidas em meio digital, na área jurídica, é interessante que sejam desenvolvidos estudos e pesquisas sobre desenvolvimento de coleções digitais na área jurídica em relação às necessidades de informação daqueles que militam na área.

11 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila ; BRAGA, Rogério M. de Oliveira ; VIEIRA, Wellington Oliveira. A contribuição de C. Kuhlthau para a Ciência da Informação no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 185-198, jan./jun. 2010. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=226>. Acesso em: 02 nov. 2010.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Estudo de necessidade de informação dos gerentes do setor editorial e gráfico do Distrito Federal**. 1998. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

ATIENZA, Cecília Andreotti. **Documentação jurídica** : introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979.

BAPTISTA, Sofia Galvão. *et al.* O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica no Distrito Federal: um relato de pesquisa. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA – SNDIJ, 1., 2007, Brasília. **Anais...** Belo Horizonte: Fórum, 2007. 210 p. 1 CD-Rom.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, p. 168-184, 2007.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009. 281 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

BAX, Marcelo Peixoto. *et al.* Sistema automático de disseminação seletiva. In: IFLA M&M, 2004, São Paulo, **Anais...**, São Paulo: USP. 2004. Disponível em http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf>. Acesso em 8 fev. 2011.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.

CAMPELLO, Bernadete ; ABREU, Vera Lúcia F. G.. Competência informacional e o papel do bibliotecário na mediação da informação: uma perspectiva teórica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras** : abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. 425 p.

COSTA, Luciana Ferreira da ; SILVA, Alan Curcino P. da ; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário : entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 4, ago. 2009.

COURTRIGHT, Christina. The challenge of context in information behavior research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, 2006.

CRESPO, Isabel Merlo ; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação : uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2008. v. 3. 1003 p.

EUCLIDES, Maria Luzinete. **Representação das necessidades de informação na organização da informação** : uma análise de modelos teóricos de busca. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Departamento de Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Design de biblioteca virtual centrado no usuário : a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidade e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2. 1997a.

_____. **Estudo de necessidades de informação** : dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre, 1997b. Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo>. Acesso em: 27 maio 2010.

_____. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2. 1995.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto ; Souto, Patrícia Cristina do Nascimento. A interface do usuário e as bibliotecas digitais. In: MARCONDES, Carlos H.; KURAMOTO, Hélio; TOUTAIN, Lídia Brandão; SAYÃO; Luís (orgs.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**.

Salvador/Brasília: UFBA/IBICT, 2005. p.187-206.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 75-79, 1987.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

_____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 127-35, jul./dez. 1985.

FOGL, Jiri. Relations of the concepts "Information" and "Knowledge". **International forum on Information and documentation**, The Hague, v. 4, n. 1, p. 21-24, 1979.

GIOPATO, Waldemir Fernando. **Necessidades de informação gerenciais dos usuários do Sistema de Serviço Militar do Exército Brasileiro**: uma abordagem centrada no usuário. 2004. 89 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

GONÇALVES, Marcos Rogério ; Santos, Valéria S. A biblioteca jurídica como fonte de conhecimento decisório. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 4-11, set. 2009. Disponível em <http://revista.crb8.org.br> Acesso em 8 fev. 2011.

GUINCHAT, Claire ; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 504 p.

KIELGAST Soeren ; HUBBARD, Bruce A. Valor agregado à informação: da teoria à prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n3/v26n3-6.pdf> Acesso em 02 dez. 2010.

KOMLODI, Anita. The role of interaction histories in mental model building and knowledge sharing in the legal domain. **Journal of Universal Computer Science**. Austria, v. 8, n. 5. p. 557-566, 2002. Disponível em: <http://userpages.umbc.edu/~komlodi/publications.html>. Acesso em: 2 ago. 2010.

KUHLTHAU, C. ; TAMA, S. L. Information Search Process of Lawyers: a call for me just for me Information Services. **Journal of Documentation**. v. 57, n. 1, p. 25-43, jan. 2001. Disponível em: <http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/KuhlthauTama.pdf> Acesso em: 2 ago. 2010.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119 p.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. A especialidade do bibliotecário jurídico: bases para uma interação com o usuário operador do direito. [S.l.], 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm>>. Acesso em: 08 jun. 2010.

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. 1 CD.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p.118-127, maio/ago.2007.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A qualidade enquanto instrumento na política de desenvolvimento de coleções jurídicas. In: CIBERÉTICA, 2.; SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA; ENCONTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 8; PAINEL BIBLIOTECONOMIA EM SANTA CATARINA, 22. Florianópolis, Associação Catarinense de Bibliotecários, 2003. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <http://www.ciberetica.org.br>. Acesso em: 08 jun. 2010.

_____. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. In: **Informação jurídica** : teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-152.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

NEVES, Teodora Marly Gama das. O bibliotecário no contexto jurídico e previdenciário: algumas considerações. **Revista de Previdência Social**, v. 12, n. 94, p. 519-521, set., 1988.

NOCETTI, Milton A. **Perfis de interesse de usuários de serviços de disseminação seletiva da informação: técnicas de elaboração e refinamento**. Brasília: Embrapa, 1979. 20 p.

OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de. **Informação jurídica**: o desafio do atendimento na era virtual. Trabalho apresentado no 2º Seminário de Informação Jurídica, Recife, 2006. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/adriana-carla.pdf> . Acesso em: 21 jul. 2009.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário jurídico**: seu perfil, seu papel. Apresentado no 3º Seminário de Informação e Documentação Jurídica, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/perfilbibjridico.htm>. Acesso em: 29 ago. 2008.

_____. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994.

PASSOS, Edilenice ; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. 170 p.

PEREIRA, Edmeire Cristina. Design de sistemas de informação centrado no usuário e a abordagem do Sense-Making. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 139-151, jul./dez. 2002.

PEREIRA, Frederico C. M. ; CABRAL, Ana Maria R. **O conceito de informação e de conhecimento no contexto empresarial**: do cognitivismo ao paradigma sócio-cognitivo. Trabalho apresentado no 8º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Salvador, 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1--136.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social** : métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Carlos Zalberto. **A necessidade de informação dos conselheiros de saúde**. 2009. 192f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: introdução a problemática e a metodologia. In: **Estudos avançados em Biblioteconomia e Documentação**. Brasília: ABDF, v. 1, p. 49-71, 1982.

TAYLOR, Robert S. Question-Negotiation and information seeking in libraries. **College & research libraries**, n. 28, p. 178-194, 1968.

WILSON, T. D. On user studs and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999.

_____.; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html> Acesso em maio 2010.

_____. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, abril 2000. Disponível em: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html> Acesso em maio 2010.

11 APÊNDICES

11.1 APÊNDICE A – Carta de apresentação do questionário



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

Brasília, de _____ de 2010.

Sr(a) Assessor(a),

Meu nome é Lucylene Valério Rocha sou aluna do curso de mestrado em Ciência da Informação e Documentação, da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, orientada pela Professora Dr^a Sofia Galvão Baptista.

Esta pesquisa tem por objetivo principal identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal, e como objetivos específicos: perceber como ocorre a busca e uso das informações, conhecer a satisfação dos assessores quanto à informação obtida.

Solicito que responda o questionário anexo, pois sua colaboração é de extrema importância.

Atenciosamente,

Lucylene Valério Rocha

11.2 APÊNDICE B - Questionário

Pesquisa sobre identificação das necessidades de informação jurídica dos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal. Estudo de usuários com a finalidade de conhecer as necessidades informacionais, verificar a percepção que o usuário tem quanto ao valor da informação obtida e identificar quais produtos e serviços que ele necessita.

I – Identificação do perfil do Assessor de Ministro

1. Qual a sua idade?

20 – 30 anos

31 – 40 anos

41 – 50 anos

51 – 55 anos

Acima de 56 anos

2. Qual o seu nível de instrução mais elevado?

Ensino superior completo

Pós-graduação

Mestrado

Doutorado

Pós doutorado

3. Conhecimento de idiomas estrangeiros

Inglês fala lê escreve

Espanhol fala lê escreve

Francês fala lê escreve

Italiano fala lê escreve

Alemão fala lê escreve

Outro fala lê escreve

Idioma _____

4. Qual a sua situação funcional no STF?

- Servidor do quadro
- Requisitado de outro órgão
- Cargo em Comissão, sem vínculo com outro órgão

5. Há quanto tempo exerce o cargo de assessor de Ministro no STF?

- Menos de um ano
- 1 – 5 anos
- 6 – 10 anos
- 11- 15 anos
- 16 - 20 anos
- Acima de 21 anos

II – Identificação das necessidades de informação jurídica, verificação do uso da informação

6. De que forma e com que frequência costuma buscar informações jurídicas para a execução de tarefas relacionadas ao seu cargo?

Forma Frequência	Nunca	Raramente	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Faz a busca sozinho					
Recorre a um colega de profissão					
Solicita ajuda de um bibliotecário					

Outra forma.

Especifique: _____

7. Na última vez que buscou informação jurídica, para o desempenho de sua função, obteve sucesso?

Sim Não

Relate sua experiência abaixo:

8. Com relação aos produtos oferecidos pela Biblioteca do STF para o desempenho de sua função como assessor, informe:

Produtos	Conhece?		Necessita?		Utiliza?		Grau de importância		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma	Alguma	Muita
Bibliografias Temáticas									
Novas Aquisições									
Sumários de Periódicos									
Pasta dos Ministros									
Guia de Direito Constitucional									
Símbolos da Justiça									

9. Com relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca do STF para o desempenho de sua função como assessor, informe:

Serviços	Conhece?		Utiliza?		Grau de importância		
	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma	Alguma	Muita
Atendimento (realização de pesquisas)							
Empréstimo (acervo do STF)							
Empréstimo (acervo de outras bibliotecas)							
Fornecimento de Cópias							
Visita Orientada							

10. Manifeste-se sobre as fontes de informação abaixo:

Fontes	Conhece?		Necessita?		Utiliza?		Grau de importância		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma	Alguma	Muita
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)									
Biblioteca Digital									
Constitutions of the World									
Hein Online									

11. Manifeste-se sobre as finalidades e frequência com que busca a informação jurídica:

Finalidade / Frequência	Nunca	Raramente	Frequentemente
Atualização profissional			
Escrever artigos científicos			
Planejar aula/palestra/treinamento			
Redigir pareceres			
Outra			

Outra finalidade _____

12. Quais os problemas que geralmente encontra quando busca uma informação jurídica?

Problema	Nunca	Raramente	Frequentemente
Sites não localizados			
Legislação inexistente ou não encontrada			
Jurisprudência não localizada			
Doutrina insatisfatória			
Outro			

Outro problema _____

13. De que forma o serviço de informação jurídica da Biblioteca do STF atende a sua demanda de informação para o exercício de sua função?

Satisfatória

Razoável

Por quê?

Insatisfatória

Por quê?

14. O que a biblioteca pode fazer para adequar os serviços e produtos à sua necessidade de informação jurídica?

15. Existe algum item em relação à biblioteca que não foi citado no questionário, mas que você gostaria de opinar?

11.3 APÊNDICE C – Roteiro de entrevista

Pesquisa sobre identificação das necessidades de informação jurídica dos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal. Estudo de usuários com a finalidade de conhecer as necessidades informacionais, verificar a percepção que o usuário tem quanto ao valor da informação obtida e identificar quais produtos e serviços que ele necessita.

I – Identificação do perfil do Assessor de Ministro

1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) exerce a função de assessor no Supremo Tribunal Federal - STF? Fale um pouco de sua experiência.
2. Qual é a sua situação funcional no STF? É requisitado de outro órgão, do quadro do STF, ou cargo comissionado sem vínculo?

II – Identificação das necessidades de informação jurídica

3. Para exercer as atividades inerentes ao seu cargo de Assessor(a), o(a) Sr.(a), onde costuma buscar as informações jurídicas? Recorre à Biblioteca do Tribunal, aos colegas, ou utiliza outro meio?
4. Quando busca informações na Biblioteca costuma encontrar o que precisa?
5. Alguma vez precisou da Biblioteca para obter uma informação jurídica e não obteve sucesso, nesse caso recorreu à outra fonte? Qual foi a fonte utilizada?
6. O(A) Sr.(a) conhece os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca? Pode citar os mais relevantes ao seu trabalho?
7. Estes produtos e serviços estão coerentes com sua necessidade de informação?
8. Qual é a sua percepção do valor (importância) da informação obtida, no exercício de seu cargo?
9. Com que frequência (nunca, raramente, frequentemente) usa a informação jurídica para:
 - Atualização profissional
 - Escrever artigos científicos
 - Planejar aula/palestra/treinamento
 - Redigir pareceres
10. Qual serviço que o(a) Sr(a) necessita para satisfazer às suas necessidades de informação, ainda não disponibilizado pela biblioteca?
11. De que forma o serviço de informação jurídica da Biblioteca do STF atende a sua demanda de informação para o exercício de sua função? Satisfatória, razoável ou insatisfatória? Porquê?