



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – FCI
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA**

**BIBLIOTECA DA PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL:
AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS PELOS USUÁRIOS**

MARIA ISABEL FERREIRA DIAS

**BRASÍLIA
2018**

Maria Isabel Ferreira Dias

Biblioteca da Procuradoria-Geral do Distrito Federal: avaliação de produtos e serviços pelos usuários

Monografia apresentada à banca examinadora como requisito parcial para a conclusão do curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof.^a Dra. Michelli Pereira da Costa.

Brasília
2018

Dias, Maria Isabel Ferreira. 1994-

D541 Biblioteca da Procuradoria-Geral do Distrito Federal: avaliação de produtos e serviços pelos usuários / Maria Isabel Ferreira Dias. Brasília: UnB, 2018. 79 f. il.

Orientadora: Prof.^a Dra. Michelli Pereira da Costa.

Monografia (Graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Bacharelado em Biblioteconomia, 2018.

1. Produtos e serviços. 2. Avaliação. 3. Biblioteca Jurídica. I. Título

CDU 026



Título: Biblioteca da Procuradoria Geral do Distrito Federal: avaliação de produtos e serviços pelos usuários.

Aluna: Maria Isabel Ferreira Dias.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 06 de dezembro de 2018.

Michelli Pereira da Costa - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Greyciane Souza Lins – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Cristiany Ferreira Borges – Membro
Bibliotecária da Procuradoria Geral do Distrito Federal
Especialista em Gestão da Informação, Documentação e Conhecimento

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que sem Ele eu não teria forças para enfrentar as dificuldades da vida.

Aos meus pais, que sempre apoiaram meus estudos, apoiaram minhas escolhas. Ao meu irmão, Manoel Dias, que sempre com sábias palavras e conselhos ajudou-me muitas vezes na minha vida acadêmica e pessoal. À minha irmã, Ana Carolina, que com seu amor e carinho sempre pude contar.

À Professora Dra. Michelli Costa, por ter me ajudado, mesmo com as minhas dificuldades e limitações, a concluir esta etapa da minha graduação. Muito obrigada por toda compreensão com a minha situação pessoal.

Agradeço à Bibliotecária Cristiany Ferreira Borges, da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, que abraçou esta pesquisa comigo, dando-me o apoio necessário para coletar os dados. Por seu carinho, disponibilidade em ajudar-me sempre, pela excelente postura profissional e, sobretudo, por sua amizade. Muito obrigada!

À Procuradoria-Geral do Distrito Federal, por ter me permitido realizar esta pesquisa.

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para concluir este estudo, muito obrigada.

*Para todos que já tiveram um momento de fraqueza.
Não vai doer para sempre, então não deixe isso
afetar o que há de melhor em você.*

Entre o agora e o sempre
(J. A. Redmerski)

RESUMO

Busca avaliar os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Onofre Gontijo Mendes da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF) pela perspectiva do usuário, para tanto, levanta as necessidades de informação de seus usuários; verifica o conhecimento e frequência de uso dos produtos e serviços da biblioteca; e identifica se os prazos de atendimento são satisfatórios. À vista disso, utilizou-se como método para coleta de dados um estudo de caso, de natureza descritiva, com uma abordagem quali-quantitativa, cujos dados foram coletados por meio de questionário. A partir da análise de dados, foi possível perceber a importância de uma avaliação dentro da biblioteca jurídica. Os resultados mostram que os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca são avaliados de forma satisfatória pelos usuários.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Avaliação de produtos e serviços. Satisfação do usuário. Serviço de referência. Informação jurídica. Procuradoria-Geral do Distrito Federal, Brasil.

ABSTRACT

It seeks to evaluate the products and services offered by the Onofre Gontijo Mendes Library of the Federal District Attorney General's Office (PGDF) from the user's perspective, in order to raise the information needs of its users; verifies the knowledge and frequency of use of library products and services; and identifies whether the terms of service are satisfactory. In view of this, a case study of a descriptive nature with a qualitative-quantitative approach was used as a method to collect data, and the data were collected through a questionnaire. From the data analysis it was possible to perceive the importance of an evaluation within the legal library. The results show that the products and services offered by the Library are evaluated satisfactorily by the users.

Keywords: User study. Evaluation of products and services. User satisfaction. Referral service. Legal information. Procuradoria-Geral do Distrito Federal, Brasil.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 – Estrutura Centro de Estudos	23
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Estrutura Administrativa da PGDF.....	21
Quadro 2 – Síntese de produtos e serviços da PGDF	40
Quadro 3 – Objetivos da pesquisa	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo.....	46
Gráfico 2 – Idade.....	46
Gráfico 3 – Grau de Instrução	47
Gráfico 4 – Cargo ocupacional	48
Gráfico 5 – Busca da informação	50
Gráfico 6 – Uso de produtos e serviços	52
Gráfico 7 – Identificação dos produtos	53
Gráfico 8 – Identificação dos produtos	54
Gráfico 9 – Identificação dos serviços.....	56
Gráfico 10 – Identificação dos Serviços	57
Gráfico 11 – Identificação dos serviços.....	58
Gráfico 12 – Necessidade de informação	60
Gráfico 13 – Necessidades, prazos e disponibilidade	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Produtos da Biblioteca.....	54
Tabela 2 – Serviços da Biblioteca	58

LISTA DE SIGLAS

AGU	Advocacia-Geral da União
ARPDF	Arquivo Público do Distrito Federal
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
CD	Câmara dos Deputados
CETES	Centro de Estudos
CLDF	Câmara Legislativa do Distrito Federal
GDF	Governo do Distrito Federal
GEPEL	Gerência de estudos, pesquisas e referência legislativa
MJU	Ministério da Justiça
PGDF	Procuradoria-Geral do Distrito Federal
PGR	Procuradoria-Geral da República
RVBI	Rede Virtual de Bibliotecas do Congresso Nacional
SF	Senado Federal
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
STM	Superior Tribunal Militar
TCDF	Tribunal de Contas do DF
TCU	Tribunal de Contas da União
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

TRF 1 Tribunal Regional Federal -1ª Região

TSE Tribunal Superior Eleitoral

TST Tribunal Superior do Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Problema de pesquisa	17
1.2	Objetivos da pesquisa	17
1.2.1	<i>Objetivo geral</i>	18
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	18
1.3	Justificativa	18
1.4	Contexto da pesquisa	20
1.4.1	<i>Centro de Estudos (CETES)</i>	22
2	REVISÃO DE LITERATURA	25
2.1	Estudos de usuário	25
2.1.1	<i>Necessidades e motivações para busca de informação</i>	28
2.2	Conhecimento, uso e avaliação de produtos e serviços	31
3	BIBLIOTECA JURÍDICA: CONCEITO E FUNÇÕES	33
3.1	Informação jurídica	34
4	METODOLOGIA	38
4.1	Caracterização da pesquisa	38
4.2	Objeto de estudo	40
4.3	Coleta dos dados	41
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS	42

5.1	Perfil dos respondentes	46
5.1.1	<i>Necessidades de informação jurídica</i>	49
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
	REFERÊNCIAS	71
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	75

1 INTRODUÇÃO

A definição de “avaliação”, pelo Dicionário Priberam (2013), é "ato de avaliar ou determinar o valor" de uma atividade ou objeto. A avaliação é uma atividade planejada com o intuito de coletar dados que sejam relevantes para a solução de problemas e para tomadas de decisão. Dentro de uma biblioteca, uma avaliação tem o objetivo de auxiliar o profissional da informação e melhorar a qualidade dos produtos e serviços designando seus recursos de forma mais apropriada para cada um deles (LANCASTER, 2004).

Uma avaliação de produtos e serviços prestados por bibliotecas e outras unidades de informação adquiriu grande importância nos últimos anos. Devido a fatores de natureza econômica, tecnológica e social, os gerentes de informação têm sido levados a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros estão cada vez mais insuficientes.

Lancaster (2004) evidencia que existem várias motivações para que gerentes de bibliotecas queiram fazer uma avaliação dos produtos e serviços oferecidos por suas unidades de informação. Uma delas é simplesmente estabelecer uma espécie de 'escala' para mostrar em que nível de desempenho estão funcionando no momento. Outra razão para a avaliação é identificar as possíveis causas de inutilização do produto ou serviço, visando melhorar o nível de desempenho no futuro.

De forma geral, uma avaliação em bibliotecas busca relacionar as necessidades de informação que o usuário possui às características dos produtos e serviços oferecidos. Desta forma, uma biblioteca pode apresentar produtos e serviços que representam a real finalidade das necessidades informacionais de seus usuários, selecionando estratégias de avaliação que visam tornar essa busca mais completa, com o intuito de fazer com que o usuário fique satisfeito com o que lhe foi prestado. Esta pesquisa foca em estudar como os usuários avaliam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF) e como suas necessidades e motivações afetam esse processo.

Diante dos conceitos apresentados, esta pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, de natureza descritiva, com uma abordagem quali-quantitativa. Para

a coleta de dados desta pesquisa, utilizou-se como instrumento o questionário aplicado para os servidores da PGDF.

Este trabalho apresenta uma estrutura de três capítulos. No primeiro capítulo, a contextualização da pesquisa, a história e definições acerca da PGDF e da biblioteca jurídica Onofre Gontijo Mendes, situada no órgão. No segundo capítulo, é apresentado um estudo de usuários, abrangendo os primeiros conceitos sobre o tema e salientando a importância desses estudos para o planejamento e para a tomada de decisões dentro da biblioteca. Esse capítulo também apresenta as necessidades e motivações para a busca de informação, a satisfação dos usuários e o conhecimento, uso e avaliação de produtos e serviços. O estudo de usuário é um método muito utilizado pelas unidades de informação para constatar as necessidades informacionais de seus usuários, tendo em vista sua satisfação. O terceiro capítulo apresenta conceitos e funções de uma biblioteca jurídica, onde se encontra o universo desta pesquisa, envolvendo sua definição e breve contextualização de uma biblioteca especializada. Dentro desse capítulo também são abordadas a informação jurídica e sua importância para uma biblioteca especializada.

1.1 Problema de pesquisa

Segundo Gil (2010), toda pesquisa se inicia com algum tipo de problema ou indagação. Portanto, o problema norteador desta pesquisa foi: qual a opinião dos usuários da Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca?

1.2 Objetivos da pesquisa

Este estudo propõe atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

Avaliar, sob a perspectiva dos usuários, os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos usuários;
- Levantar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca;
- Verificar o conhecimento e a frequência de uso dos produtos e serviços da biblioteca pelos usuários;
- Identificar, de acordo com os usuários, se os prazos de atendimento são satisfatórios.

1.3 Justificativa

Trabalhando em conjunto com o usuário, o bibliotecário é desafiado a desenvolver novas formas de mediação para satisfazer a necessidade de informação (PEREIRA; BRENHA, 2011). Isso ocorre devido ao crescimento contínuo do fluxo de informações e das novas tecnologias disponíveis no mercado, sendo necessário que o bibliotecário busque continuamente melhorar suas habilidades para atender aos usuários de forma rápida e eficiente. Segundo Silva e Cunha, (2002, p. 82) essa atitude “[...] influenciará diretamente a vida de todas as pessoas e irá requerer competências de cunho educativo, intelectual, social e tecnológico”.

Almeida (2000, p. 14-15) complementa que na avaliação de “[...] produtos de biblioteca é igualmente importante observar os objetivos da instituição e a opinião dos usuários que utilizam a biblioteca de forma a avaliar qualitativamente o produto ou serviço de informação”.

Este estudo foi realizado na Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes, da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF) em razão dos atendimentos aos

usuários externos, aos servidores ativos e inativos do complexo administrativo do Distrito Federal, onde a demanda direciona-se, essencialmente, à pesquisa na área jurídica e matérias que tratam da administração pública distrital e federal. A opção pela pesquisa por intermédio do setor de referência justifica-se pelo fato de ser esta a área que faz a mediação da informação e fornece os produtos e os serviços aos usuários. Além disso, tradicionalmente, os setores de atendimento é que têm o compromisso de localizar e disseminar informações para atendimento de necessidades de informação de toda ordem. No caso da Biblioteca da PGDF, essa informação é especializada em Direito.

Assim, a realização deste estudo justifica-se também pela importância das decisões tomadas no âmbito da Procuradoria-Geral pelos servidores e procuradores da instituição, em relação aos processos do consultivo e do contencioso do Distrito Federal.

Destaca-se que a Procuradoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do sistema jurídico do DF, instituição permanente, na forma do artigo 132 da Constituição Federal, de 1988. Dentre as funções institucionais da PGDF destacam-se a representação do Distrito Federal, judicial e extra judicialmente e da Fazenda Pública perante os Tribunais de Contas da União, do Distrito Federal e juntas de recursos fiscais; a promoção da defesa da administração pública e da uniformização da jurisprudência administrativa, além da compilação da legislação do Distrito Federal; a orientação jurídica e normativa para a administração pública direta, indireta e fundacional, dentre outras.

Desta maneira, a Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes revela-se uma fonte para o auxílio nas atividades exercidas por seu quadro funcional, na medida em que oferece a doutrina, a legislação e a jurisprudência atualizadas para a composição dos despachos nos processos administrativos e autos suplementares direcionados à instituição.¹

Considerando a importância de uma biblioteca e interpretando-a como o elo entre o usuário e a informação, este trabalho busca identificar a opinião dos usuários

¹ NA: Informação verbal fornecida pela Gerente da Biblioteca da Procuradoria-Geral do Distrito Federal.

da biblioteca da PGDF acerca dos seus produtos e serviços. Espera-se que com os resultados obtidos, a gerência possa analisar e avaliar seus produtos e serviços e manter os que forem considerados importantes e adequados às demandas e melhorar aqueles cuja percepção do usuário não seja positiva. Considerando-se, finalmente, a importância de maximizar recursos e melhorar continuamente os processos de auxílio aos usuários da instituição na busca, recuperação, utilização e reuso da informação, justifica-se, então, a contribuição desta pesquisa para a análise de futuras tomadas de decisões e no desenvolvimento de políticas de atendimento da Biblioteca. De forma macro, espera-se que os melhores serviços e produtos da Biblioteca possam contribuir para a missão institucional da PGDF e redundar em melhorias para o Distrito Federal.

1.4 Contexto da pesquisa

O contexto desta pesquisa compreendeu a biblioteca jurídica Onofre Gontijo Mendes, situada no órgão da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, sediada em Brasília. A Procuradoria-Geral do Distrito Federal é o órgão jurídico central do Governo do Distrito Federal (GDF), com competências estabelecidas pela Lei Complementar do Distrito Federal nº 395, de 31 de julho de 2001. É responsável por representar o Distrito Federal judicial e extrajudicialmente e por exercer a consultoria jurídica do Distrito Federal, zelando pelo cumprimento, na Administração Pública Direta e Indireta, das normas jurídicas, das decisões judiciais e dos pareceres jurídicos da PGDF; orientando sobre a forma de cumprimento de decisões judicial e pedida de extensão de julgados relacionados com a Administração Direta do Distrito Federal; efetuando a cobrança judicial da dívida do Distrito Federal; e promovendo a uniformização da jurisprudência administrativa e a compilação da legislação do Distrito Federal, dentre outras.

A estrutura administrativa atual da Procuradoria-Geral do Distrito Federal foi estabelecida pelo Decreto Distrital nº 37.047, de 4 de janeiro de 2016 (BRASIL, 2016), e é formada pelas unidades principais relacionadas, conforme o Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Estrutura Administrativa da PGDF

Unidade	Competências
Gabinete	Responsável por coordenar as atividades do Sistema Jurídico do Distrito Federal. Prestar orientação jurídica ao Governador do Distrito Federal, Secretário de Estado nos assuntos de competência da PGDF. Oferecer orientação normativa, para assegurar o cumprimento de leis, decretos e regulamentos. Elaborar normas sobre matéria de sua competência. Exercer os atos próprios de Administração da PGDF. Zelar pelo interesse público.
Procuradoria Especial de Assuntos Constitucionais, de Processos dos Tribunais Superiores e dos Tribunais de Conta	Coordenar, acompanhar e analisar todos os processos judiciais de interesse do Distrito Federal em curso no Supremo Tribunal Federal e nos Tribunais Superiores, inclusive as ações de controle de constitucionalidade e os assuntos afetos aos Tribunais de Contas.
Procuradoria Especial da Atividade Consultiva	Responder consultas e oferecer orientação aos órgãos da Administração por meio de emissão de pareceres e despachos.
Ouvidoria	A Ouvidoria tem como competência receber, acompanhar e responder às manifestações do cidadão ao Estado no que tange à competência da PGDF, viabilizando o controle social sobre a prestação de serviços públicos, e ainda desenvolver outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas.
Corregedoria	Responsável por fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos Procuradores e servidores da PGDF. Instaurar procedimento de apuração sumária de irregularidades, bem como propor a instauração de sindicância ao Procurador-Geral.
Centro de Cálculos, Execuções e Cumprimento de Sentenças	Responsável por coordenar e controlar as atividades relacionadas à área de cálculos e perícias judiciais, precatórios e Requisição de Pequeno Valor - RPV.
Centro de Estudos	Responsável por coordenar e controlar as atividades relativas à realização de estudos e pesquisas especiais acerca das publicações, legislação, jurisprudência e pareceres de interesse da PGDF. Formular e viabilizar os programas de capacitação técnico-profissional dos servidores.
Unidade de Tecnologia e Informação	Coordenar e supervisionar as atividades de gestão dos processos organizacionais, promovendo as atualizações da estrutura, das normas institucionais e do sistema de informações gerenciais e operacionais da Procuradoria-Geral do Distrito Federal.
Procuradoria Administrativa	Responsável por coordenar e controlar sob os aspectos jurídicos as matérias administrativas, inclusive no que se referem a contratos, convênios, licitações, permissões, concessões, autorizações, responsabilidade civil e matéria previdenciária.
Procuradoria do Meio Ambiente, Patrimônio Urbanístico e Imobiliário e Saúde	Responsável por coordenar e controlar sob os aspectos jurídicos as matérias relativas à tutela ambiental, defesa do patrimônio urbanístico, histórico e imobiliário e a saúde.
Procuradoria de Pessoal	Responsável por planejar, coordenar, dirigir, orientar e controlar sob os aspectos jurídicos as matérias de pessoal celetista e estatutário.
Procuradoria Fiscal	Responsável por orientar e controlar sob os aspectos jurídicos as matérias tributária e financeira.
Unidade de Administração Geral	Responsável por coordenar e controlar as atividades administrativas da Procuradoria-Geral, bem como prestar suporte administrativo à PGDF, atuando como órgão setorial dos sistemas de Orçamento, Finanças, Material, Patrimônio, Serviços Gerais, Transporte e de Gestão de Pessoas.

Fonte: Intranet da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF).

1.4.1 Centro de Estudos (CETES)

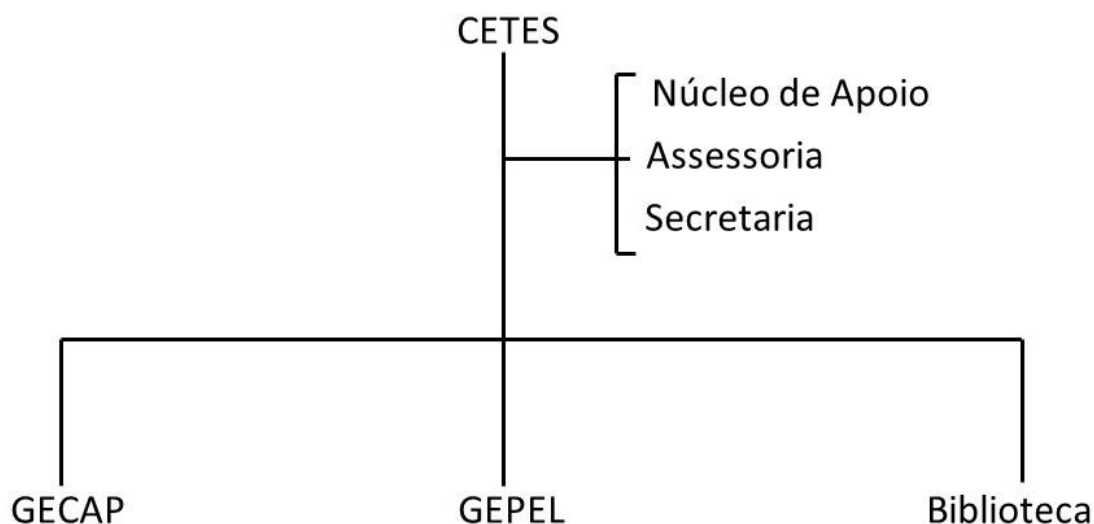
O Centro de Estudos (CETES)² é o órgão de apoio técnico da PGDF e desenvolve atividades relacionadas a dar assistência às unidades da Procuradoria no que se refere ao acompanhamento das publicações oficiais; organização e do acervo documental, legislação e jurisprudência; gerenciamento da capacitação dos funcionários e dos Procuradores, com realização de cursos jurídicos, congressos, seminários e treinamentos; promove a atualização legislativa dos integrantes da carreira mediante informativo em que constam os pareceres aprovados internamente, o ato legislativo e normativo disseminado por meio de boletins a relação de artigos jurídicos e publicações periódicas disponíveis.

Assim, as atribuições do CETES incluem: planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades relativas à realização de estudos e pesquisas especiais acerca das publicações, legislação e pareceres de interesse da PGDF.

Desta maneira, a Biblioteca, vinculada ao CETES destina-se ao incentivo e aperfeiçoamento dos servidores e Procuradores da casa. Tem o registro dos pareceres aprovados, de grande utilidade para uniformizar a jurisprudência administrativa e facilitar o trabalho dos servidores. Sua estrutura é dividida em seis setores, conforme a figura:

² Informações retiradas da página da Procuradoria-Geral do Distrito Federal na *Intranet*.

Figura 1 – Estrutura Centro de Estudos



Fonte: Elaborado pela autora.

1.4.1.1 *Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes*

A Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes da PGDF³, é uma unidade de informação especializada que tem a missão de promover o acesso à informação jurídica e, assim, contribuir com as atividades técnico-profissionais desenvolvidas no âmbito da PGDF.

O empréstimo, a consulta, a reserva de obras e o fornecimento de cópias seguem as diretrizes consignadas no Regulamento Interno da Biblioteca, criado pela Portaria nº 22, de 22 de julho de 2008. Para o fornecimento de cópias, observa-se a Portaria 221, de 23 de julho de 2004, da Secretaria de Gestão Administrativa do Distrito Federal.

São usuários internos os servidores ativos e inativos do complexo administrativo do Distrito Federal, mas a Biblioteca é aberta também ao público em geral. As solicitações podem ser apresentadas pessoalmente, via *e-mail* ou mediante

³ Informações retiradas da página da Procuradoria-Geral do Distrito Federal na *Intranet*.

ofício. O atendimento ao público é realizado das 8h 30 às 19h e a biblioteca localiza-se na cobertura do prédio e atende também via telefone e correio eletrônico.

A biblioteca é especializada na área do Direito e seu acervo é composto de livros, periódicos, obras de referência, publicações oficiais, memórias institucionais e cópias dos pareceres já aprovados pelo Procurador-Geral. Direciona-se, essencialmente, à área jurídica, com prevalência de títulos de direito público ligados às atribuições da Procuradoria-Geral.

A Biblioteca situava-se na Sede da PGDF até maio de 2013, época em que foi transferida para o Edifício Nazzir, na SEPN 509 Norte, a partir desta data parte considerável do seu acervo foi fechado, sendo organizado em caixas que permaneceram lacradas na PGDF. A mudança foi necessária em razão da necessidade de expansão da sede da PGDF, em especial o aumento da Unidade de Tecnologia da PGDF. Assim, a biblioteca foi transferida com o acervo impresso menor, aproximadamente 12 (doze) estantes, sem o acervo de periódicos jurídicos e a coleção do DODF.

A Biblioteca ocupou parte de um andar no Ed. Nazzir, juntamente com outras Secretarias do GDF, onde atuou de forma colaborativa oferecendo serviços ao complexo administrativo do DF lotados no local. A Biblioteca criou o malote de livros para a sede da PGDF, de forma a realizar o empréstimo e a devolução de obras, bem como especializou-se em serviços digitais, em razão da distância geográfica da sede, ampliando também a intranet e serviços de Disseminação Seletiva da Informação.

Em fevereiro de 2015, após a mudança de governo o GDF findou o contrato de locação do Edifício Nazzir e a Biblioteca retornou à sede da PGDF, porém ocupando parte do 5º andar, juntamente com o Centro de Estudos, a saber: GEPEL, GECAP, Assessoria e Sala do Procurador-Chefe. A Biblioteca ocupa um espaço de aproximadamente 20 m, conta com 4 estantes e menos de 700 livros. Destaca-se que quase todo o acervo foi fechado e transferido para o Arquivo Público do DF, onde está guardado em ótimas condições de preservação. O acervo ficará no ArPDF até a inauguração da novo prédio da PGDF, que contará com espaço nobre para a Biblioteca.

Desta maneira, a Biblioteca não oferece espaço para ampliação de acervo impresso, espaço para estudo individual e em grupo. A Biblioteca possui quadro reduzido de Bibliotecários, até 2016 apenas 01(uma) Bibliotecária efetiva fazia parte do quadro. A partir desta data vários esforços foram realizados na tentativa de ampliar o quadro técnico com estagiários de nível superior. Em 2016 a Biblioteca ampliou o quadro de bibliotecários com mais um bibliotecário, por meio de um cargo comissionado. Em setembro de 2017, a Biblioteca recebeu outro bibliotecário que veio cedido do GDF. A Biblioteca possui 03 estagiários de nível superior, 02 (dois) de nível médio e 01(um) técnico jurídico.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura apresenta aspectos e definições sobre estudos de usuários, englobando questões relacionadas às necessidades e motivações para busca de informação, satisfação com o atendimento recebido nas unidades de informação, implicando na avaliação do trabalho da biblioteca, bem como no conhecimento e uso de produtos e serviços oferecidos.

Nos capítulos seguintes, serão abordados os estudos e usos dos usuários da informação verificando suas necessidades e motivações para a busca da informação, a satisfação que o usuário procura e o conhecimento, uso e avaliação de produtos e serviços resultados.

2.1 Estudos de usuário

Os primeiros conceitos sobre o tema estudo de usuários tiveram início na década de 1940, onde a abordagem era em sistemas de informação com o foco nos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Entretanto, somente em 1948 foram apresentados os primeiros trabalhos sobre a área, na Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, realizada nos Estados Unidos. A partir dessa época, viu-se a necessidade do foco ser no usuário e na satisfação adequada das necessidades

dos mesmos na biblioteca, buscando, por meio de técnicas planejadas, entender seu perfil, suas necessidades e anseios. (FIGUEIREDO, 1983).

Ferreira (1997 *apud* ROCHA 2011, p.18) aborda os estágios dos estudos de usuários:

- a) Inicialmente, final da década de 40, os estudos de usuário tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se à área de Ciências Exatas.
- b) Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo já as Ciências Aplicadas.
- c) Só nos anos de 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 serem pesquisados.
- d) 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.
- e) A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

Conforme afirmam Ribeiro e Costa (2011), novos contextos e novos usuários surgiram com o advento da *internet*, com isso, novos estudos e novas perspectivas também surgiram com o objetivo de compreender esse novo contexto:

Desde os primeiros anos do século XXI, contudo, um novo paradigma vem-se firmando, relacionado a uma perspectiva agora mais socializante. Isto ocorreu porque se percebeu que tanto os sistemas quanto os usuários estão inseridos em contextos históricos e sociais que influem de modo decisivo na definição de suas características. Hoje, observa-se que a perspectiva de estudo é a de que este contexto desempenha papel tão importante quanto as estruturas cognitivas individuais ou as características mecânicas e operacionais dos sistemas de informação. (MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE, 2007, p. 118).

Para Almeida (2005, p. 87), os estudos de usuários são essenciais para a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca e, como tal, fazem “[...] parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Dessa forma, conhecer o usuário é fundamental para o planejamento de novos serviços de informação, como, também, para a melhora dos já existentes na biblioteca.

A autora (ALMEIDA, 2005) salienta em comparação aos dados coletados sobre serviços, produtos ou atividades, podendo determinar alguns critérios de mensuração da atividade, determinando tanto a qualidade dos serviços prestados, quanto o grau de satisfação de produtos e serviços oferecidos; medindo as necessidades de informação dos usuários, do mesmo modo que o índice de satisfação

dos usuários com os serviços e produtos oferecidos; aperfeiçoar os estudos sobre o não público, buscando saber as razões pelas quais não se utilizam os serviços prestados pela biblioteca.

De acordo com Figueiredo (1994, p. 7), “[...] estudos de usuários são investigações que se fazem para saber se 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”.

Apesar do tempo de publicação, as considerações da autora ainda são pertinentes, é através desses estudos que se verifica o porquê, como e qual a finalidade que o indivíduo utiliza a informação disponível. Além disso, contribui para uma estimativa das necessidades ou demandas dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, proporcionando que os recursos necessários sejam designados de forma correta.

Portanto, a utilização do estudo de usuário é necessária para a realização do planejamento e para a tomada de decisões, visto que produz uma melhora significativa na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, atingindo os objetivos de sanar as necessidades dos usuários. A biblioteca pode utilizar os estudos de usuários também para obter recursos a fim de decidir a melhor estratégia em relação a atender e satisfazer suas demandas.

Segundo Sepúlveda e Araújo (2012) o estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação.

De outro modo, preocupa-se em entender as necessidades informacionais, preferências, opiniões e avaliações de usuários e não-usuários a respeito do que é oferecido na unidade de informação (FIGUEIREDO, 1994).

O estudo de usuários é uma análise dos interesses, necessidades e dos hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS; PIRES, 2004). O que diferencia esses dois grupos de usuários em um único aspecto é se eles necessitam/utilizam a informação ou não. Esses dois grupos são descritos como:

- a) Usuários reais (UR): aqueles que estão cientes de suas necessidades e utilizam os serviços oferecidos;
- b) Usuários potenciais (UP): o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação.

É por meio dos estudos de usuários que será possível identificar quem usa o serviço (UR) e quem não usa (UP), e a partir dessa análise é possível planejar como avaliar a satisfação dos usuários reais e como desenvolver projetos que tragam os usuários potenciais para a utilização da unidade de informação, com o intuito de incluí-los na cadeia informacional (ALMEIDA, 2000)

Mesmo sendo dois grupos diferentes, é necessária uma preparação por parte do bibliotecário, principalmente o de referência, onde é atribuição dessa unidade promover o uso da biblioteca e transformar esses usuários potenciais em usuários reais. O usuário de um modo geral visa obter resultados pertinentes em relação as suas necessidades informacionais.

As autoras Dias e Pires (2004, p. 7), salientam que:

A compreensão das necessidades de cada indivíduo em relação à informação é complexa e se modifica constantemente. O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, com a natureza de suas necessidades de informação e seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a e a eficiência de tais serviços.

2.1.1 Necessidades e motivações para busca de informação

Entende-se por necessidade de informação, a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. Logo, a necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo, assim como de um grupo para outro, e pode ser transformada, ou não, em demanda, isto é, na formulação expressa na solicitação de uma informação, por parte do usuário (MENEZES; RAMALHO, 2007, p.136).

Para Choo (2003), as necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa. O autor salienta que o indivíduo não é apenas reconhecido como alguém que busca informações somente com finalidades cognitivas, mas alguém que se encontra em ambientes que produzem suas próprias motivações para buscar a informação e satisfazer suas necessidades muitas vezes emocionais.

Le Coadic (1996) afirma que o reconhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação e salienta que o usuário chega ao sistema de informação com uma necessidade mais ou menos definida.

O autor considera que necessidade de informação tem *status* de uma necessidade física quando corrobora com a hipótese que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que necessitam de alimento ou abrigo. Le Coadic (1996) apresenta ainda duas grandes classes de necessidade de informação, ambas derivadas das necessidades básicas humanas: a necessidade de informação em função do conhecimento, que é uma necessidade oriunda do desejo de saber e a necessidade de informação em função da ação, que deriva de necessidades materiais para a realização de atividades cotidianas como trabalhar, andar, comer, dormir etc.

Figueiredo (1994) considera o conceito de necessidade de informação um dos mais complexos na área de estudos dos usuários e apresenta a definição de Line, e aponta que os estudos nessa área são mais voltados para as necessidades do que para a busca de informação em si:

Necessidade: o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação, etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado: necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para a finalidade séria, não frívola. Entretanto, uma necessidade recreacional pode ser tão necessária como uma necessidade educacional; as duas podem estar em conflito – por exemplo, ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito da necessidade pode ou não ser identificado como um desejo; uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de “edificação” poderia muito bem conflitar como um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial. (LINE *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 34).

A autora também destaca a necessidade de uso, e identifica o que um indivíduo realmente utiliza, pode ser uma demanda satisfatória de uma leitura casual ou acidental, por isso, uma informação pode ser reconhecida como uma necessidade ou um desejo do indivíduo mesmo não tendo sido manifestado em uma demanda. Afirma ainda que os indivíduos utilizam somente o que está disponível, desse modo, o uso se faz dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca ou do serviço de informação.

Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de, como dito anteriormente, uma necessidade poder estar em conflito com alguma outra (da mesma maneira que o uso da heroína pode representar uma necessidade psicológica, mas ser fisiologicamente perigoso). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável até de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 35).

Por sua vez, Lancaster *apud* Figueiredo (1994) apresenta alguns fatores que mais influenciaram as necessidades e as demandas de um serviço de informação:

- 1) Crescimento da literatura na área coberta;
 - 2) Custo da literatura na área coberta;
 - 3) O tamanho da população a ser servida;
 - 4) O nível educacional da população a ser servida;
 - 5) A necessidade física, intelectual, psicológica do serviço de informação;
 - 6) O custo do serviço de informação;
 - 7) A facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
 - 8) A experiência do usuário com o serviço;
 - 9) A rapidez do serviço;
 - 10) O valor da solução para um problema de informação;
 - 11) A probabilidade de que uma solução exista na literatura.
- (LANCASTER *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 35-36).

Paisley *apud* Figueiredo (1994), apresenta cinco aspectos relevantes que influenciam as necessidades de informação:

- 1) A coleção completa das fontes disponíveis de informação;
 - 2) Os usos para os quais a informação será utilizada;
 - 3) O conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
 - 4) Os sistemas social, político, econômico e outros que afetam de grande maneira o usuário e o seu trabalho;
 - 5) As consequências do uso da informação, isto é, produtividade.
- (PAISLEY *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 36).

O processo de busca e uso da informação advém de uma necessidade informacional que carece ser suprida, essa busca e uso é resultado de um processo

dinâmico e social desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais (CHOO, 2003, p. 66).

O objetivo é que o estudo sobre a busca de informação possa enriquecer a análise dos motivos que geram as necessidades de informação e como essas necessidades são compreendidas, interpretadas, definidas e vivenciadas. É importante estudar como a informação obtida é usada, entender como a informação ajuda o usuário e avaliar os resultados do uso, inclusive seu impacto, seus benefícios e sua contribuição para a noção de eficiência ou desempenho (Choo, 2003, p.71).

Wilson *apud* Figueiredo (1994, p. 41), por fim, recomenda que haja uma reformulação ao termo “necessidade de informação” para “procura da informação para a satisfação de necessidades”. O autor reforça que a raiz das necessidades humanas está na motivação para a busca de informação, reconhecendo assim, que as necessidades surgem do papel que cada indivíduo exerce na sua vida em geral.

2.2 Conhecimento, uso e avaliação de produtos e serviços

A constante necessidade por produtos e serviços pelas unidades de informação (arquivos, bibliotecas, centros de documentação, museus) vem se tornando cada vez mais referência no contexto da Ciência da Informação, onde direcionam o foco nos seus usuários, visando atender suas expectativas e necessidades.

A avaliação é um processo de planejamento e de tomada de decisões que possibilita identificar e coletar dados sobre os serviços e as atividades oferecidas nas bibliotecas, fazendo-se necessário estabelecer critérios do desempenho dos mesmos gerando tanto a qualidade, quanto o grau de satisfação. Compreende ainda, em verificar as necessidades de informação dos usuários em relação aos serviços e produtos oferecidos (ALMEIDA, 2005).

Uma forma de constatar se a biblioteca está cumprindo sua missão é avaliá-la. “Avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela

implementação de políticas, programas e projetos de informação” (ALMEIDA, 2005, p. 12). Esse procedimento serve para medir o desempenho da biblioteca, possibilitando a indicação de valores sobre o que foi verificado.

Através da avaliação é possível determinar as competências a serem desenvolvidas e/ou aperfeiçoadas, com base em remediar e ajustar atividades destinadas à melhoria do serviço. De acordo com Almeida Júnior (2013, p. 107):

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento, incluído os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Uma avaliação proporciona um apoio para os processos de planejamento decorrentes das bibliotecas. Conforme salienta Lancaster (2004, p. 8), são vários os fatores para se realizar uma avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, porém o autor destaca três sendo o primeiro “[...] estabelecer uma espécie de “escala” para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento”. O segundo fator seria “[...] comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços”, uma vez que, utilizando uma comparação é necessário ter um padrão de avaliação entre as bibliotecas observadas. O terceiro “[...] é simplesmente justificar sua existência”, tendo em vista obter uma análise dos benefícios e custos dos serviços para os usuários e finalmente a quarta “[...] é identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro”.

No entanto, entende-se que avaliação é um processo relevante para um gerenciamento bem sucedido em qualquer empreendimento. Lancaster (2004, p. 15) menciona a quinta lei de Ranganathan – A biblioteca é um organismo em constante crescimento – como “[...] a principal justificativa para as atividades de avaliação [...]”. Para o autor (LANCASTER, 2004, p. 15), “crescimento saudável implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar que mudanças precisam ser feitas e qual a melhor maneira de realizá-las”.

Dentro desse contexto, as bibliotecas têm sido representadas como a unidade de informação que mais emprega em suas organizações o estudo de usuários, e que

com a diversidade de circulação em suas unidades, impulsiona cada vez mais a utilização de avaliações de seus produtos e serviços para melhor satisfazer as necessidades dos mesmos. Desse modo, bibliotecas especializadas têm demandas específicas para cada público, com o âmbito jurídico abordado nessa pesquisa.

3 BIBLIOTECA JURÍDICA: CONCEITO E FUNÇÕES

Bibliotecas são conhecidas como as responsáveis pela organização, tratamento e disseminação da informação diante da sociedade em que está inserida. Uma biblioteca especializada pode ser conceituada como uma biblioteca que mantém um acervo exclusivamente dedicado a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. São bibliotecas que abrangem sempre um determinado número de obras sobre assuntos afins ou relacionados, variando no campo do conhecimento que cobrem (MIRANDA, 2004).

Uma biblioteca jurídica de acordo com Ferreira e Melo (2006, p. 3) "é aquela em que seu acervo é constituído de coleção de livros e outros documentos na área jurídica, fornecendo informação que seja útil para sua clientela". Contendo em seu acervo livros, periódicos jurídicos, súmulas, decretos, diário oficial e da justiça, legislação, jurisprudência, doutrinas, leis e leis orgânicas.

Quando se trata sobre dados jurídicos, são as bibliotecas jurídicas que atribuem o papel fundamental de unir conhecimento para a promoção de efeitos legais na relação entre unidade jurídica e sociedade. Dessa maneira, as bibliotecas jurídicas visam disseminar a informação jurídica, especialmente no âmbito de suas organizações, tendo como finalidade, a de contribuir nas decisões processuais em demanda, como também auxiliar a todos os juristas na aplicação da justiça e até mesmo criar pensamento jurídico.

De acordo com Miranda (2004, p. 138-139),

bibliotecas jurídicas são resultantes de órgãos governamentais, universidades ou escritórios de advocacia e atuam como principal veículo disseminador desse tipo de informação. À medida que tornam acessíveis doutrinas, leis, decretos, pareceres, sentenças, elas contribuem no exercício dos magistrados, legisladores e membros do mistério público, que se utilizam

dos estudos da informação jurídica para interpretar e aplicar os dispositivos legais em suas decisões.

Bibliotecas jurídicas constituem-se em especializadas por atenderem as demandas de um grupo de usuários específicos, ou seja, é característico do serviço oferecido na área do Direito. Como qualquer biblioteca, a jurídica deve organizar a informação, facilitando seu acesso.

De acordo com Ferreira e Melo (2006, p. 3), “a biblioteca jurídica é aquela que facilita e divulga o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente”. Logo, como as demais bibliotecas, as jurídicas precisam ser bem planejadas tendo em vista a satisfação de necessidades informacionais específicas de seus usuários, bem como disponibilização de serviços como disseminação da informação, empréstimo, catalogação, aquisição, avaliação e desbastamento do acervo. Deste modo, observa-se que a área jurídica requer informações e profissionais habilitados para promover, relacionar e tornar disponíveis as informações necessárias para a melhoria das atividades da biblioteca (MIRANDA, 2004).

3.1 Informação jurídica

Informação tornou-se o instrumento mais importante na transformação social do homem. De acordo com Miranda (2004, p. 137) a informação quando utilizada nas diversas relações do homem com a sociedade, auxilia como um mecanismo para formação de consciência crítica e gerando, nesse sentido, uma dependência com a informação como meio de adaptação no meio em que vivem. Le Coadic (1996, p. 5) define informação como “um conhecimento inscrito (gravado) sob forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual”.

Passos (1994, p. 363) descreve que informação, a partir de uma abordagem pragmática, como aquela que poderá contribuir para tomar decisões. Essa perspectiva também é ratificada por Miranda (2004, p. 139) que “objetivam disseminar a informação jurídica especialmente na esfera, são instituições mantenedores com intuito de subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também auxiliar todos os juristas no cumprimento da justiça”.

Diante da literatura especializada sobre o tema, são apresentadas algumas definições de informação jurídica. Dentre elas, destaca-se a de Passos (1994, p. 363) que conceitua informação jurídica como

Toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações do pensamento daqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpreta, e aplicam dispositivos legais.

Para Alonso (1998 apud PASSOS; Rezende 2004, p. 175),

Informação Jurídica, sob o aspecto genérico, pode ser conceituada como qualquer dado ou fato, extraído de toda e qualquer forma de conhecimento da área jurídica, obtido por todo e qualquer meio disponibilizado e que pode ser usado, transferido ou comunicado sem a preocupação de estar integrado a um contexto. É um dado ou qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

[...] sob o aspecto de documentação organizada, é o produto da análise dos dados existentes em toda e qualquer forma de conhecimentos obtidos na área jurídica, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados dentro de um contexto para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada. A disponibilização desses dados, devidamente trabalhados, é feita através de meios manuais/mecânicos/magnéticos aos interessados.

Conforme Oliveira (2006, p. 6-7):

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 legais.

A informação jurídica é gerada essencialmente, sob um tripé informacional distinto: legislação, doutrina e jurisprudência. A legislação compreende no conjunto de normativos que consolida o convívio dentro da sociedade, formada pelo Poder Legislativo dos Municípios, Estados e União; a Doutrina é o conjunto de princípios expostos nas obras de direito, em que estabelece teorias ou atuam em interpretações sobre a ciência jurídica; e a Jurisprudência compreende na interpretação e aplicação das leis em casos concretos que expõem a julgamento e produzindo sentenças (MIRANDA, 2004, p. 138).

Esse pensamento é reafirmado por Passos e Barros (2009, p. 94) quando apontam que: “a informação jurídica pode ser gerada, registrada e recuperada,

basicamente, em três formas distintas: analítica (por meio da doutrina); normativa (pela legislação) e interpretativa (como emprego da jurisprudência)”.

A informação analítica (**doutrina**) é definida por Passos e Barros (2009) como a emissão de uma opinião particular fundamentada sobre determinado assunto, sendo protegida pela lei dos direitos autorais. Segundo Guimarães (2007, p. 281), compreende-se por Doutrina: “Conjunto de ideias (*sic*), juízos críticos e conceitos teóricos ou calcados nos usos, costumes ou no momento social que os autores expõem nos estudos e ensino do Direito e na interpretação da lei”.

Para Oliveira (2013, p. 34) “A doutrina desempenha o papel de esclarecimentos e organização do Direito, podendo agir como restauradora da interpretação de normas e a reconstrução de medidas de raciocínio”. A Doutrina é salientada por meio de livros, teses, artigos de periódicos, textos diversos, pareceres, seminário, vídeos e outras formas de registro da produção documental.

A informação **normativa (legislação)** segundo Guimarães (2007, p. 382) entende-se por jurisprudência:

Fonte secundária do Direito; o modo pelo qual os tribunais interpretam e aplicam as leis, caso a caso; repedindo-se casos idênticos é natural que as sentenças e acórdãos consolidem uma orientação uniforme, que se chama jurisprudência, a qual passa a ser utilizada tanto pelos advogados como pelos magistrados.

Ainda segundo Passos e Barros (2009, p. 94) a informação normativa (legislação) pode ser definida como:

[...] ser pública, ou seja, pode ser utilizada, coletada, arranjada, selecionada ou reproduzida por qualquer pessoa [...]; Ser insubstituível, pois em relação à legislação não podemos admitir similares, cada dispositivo legal é único sobre o caráter normativo [...]; Possuir caráter imperativo, pois deve ser obedecida por todos; Ter caráter geral, pois se aplica a todos indiscriminadamente, apesar de existirem alguns casos de ‘leis sob encomenda’ que foram criadas para beneficiar uma pessoa ou grupo específico de pessoas; Possuir validade geográfica e temporal delimitada; [...].

Oliveira (2013, p. 33) refere-se à legislação como “[...] a efetivação de normas que se encontram divididas em códigos específicos tais como: Código Civil, Código Penal, Código Processual Penal, ou também desvinculada da modalidade do código”.

Com relação ao termo jurisprudência, segundo Oliveira (*apud* Atienza, 1979 p. 51), utilizado no Direito, em três diferentes interpretações:

- a) pode indicar a Ciência do Direito, em sentido estrito, também denominado Dogmática Jurídica ou Jurisprudência;
- b) pode referir-se ao conjunto de sentenças dos tribunais, em sentido amplo, e abranger tanto a jurisprudência uniforme como a contraditória e
- c) em sentido estrito, jurisprudência é apenas o conjunto de sentenças uniformes; nesse sentido, falamos em firmar jurisprudência ou contrariar a jurisprudência.

Nesse contexto, uma recuperação inadequada ou incompleta da Legislação e da Jurisprudência tanto ocasiona insatisfação em seus usuários como pode produzir danos, principalmente aos juristas, e todos aqueles que as usam. Em relação à doutrina, esta não demanda uma recuperação completa, no mínimo suficiente, uma vez que um grande volume de informações requer ser atualizado, embora isso decorra em pequenos períodos de tempo durante uma edição e outra (MACHADO, 2000).

A quantidade de informação jurídica expande-se rapidamente, em virtude da constante atualização da legislação, portanto, altera o conjunto sistemático da área do Direito. Em decorrência disso, a informação jurídica jamais se torna obsoleta em relação à consulta, mesmo quando uma nova lei entra em vigor, a antiga se torna referência, gerando um armazenamento frequente de informações (MIRANDA, 2004).

De acordo com López-Muñiz (1984, p. 14 *apud* PASSOS; BARROS, 2009, p. 96),

A informação jurídica tem uma validade permanente, interessando ao jurista não apenas a última que foi publicada, ou a que foi legislada, mas também a anterior, ainda que a revogação de uma norma legal deixe sem efeito essas disposições, seus preceitos serão aplicáveis àqueles atos jurídicos que tenham nascido sob a sua vigência, e portanto a eficácia perdura além da própria revogação. Daí que não se pode prescindir de documentos jurídicos sob o pretexto da antiguidade.

Com base no que foi apresentado, tornou-se possível compreender a importância da biblioteca jurídica para seus usuários e do bibliotecário jurídico para melhor disponibilizar a informação para quem a utiliza. É evidente que os usuários constituem o motivo que permite o seguimento desse tipo de unidade de informação, tornando-se incontestável a afirmação de que é a satisfação das pessoas que

frequentam ou utilizam seus serviços, o motivo central de existência dessa organização.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo, apresenta-se a caracterização da pesquisa, seu universo e delimitação.

4.1 Caracterização da pesquisa

De acordo com Gil (2010), pesquisa pode ser definida como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.

Esta pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, de natureza descritiva, com uma abordagem quali-quantitativa. O estudo de caso pode ser caracterizado como um procedimento de pesquisa que visa uma maior aproximação com o elemento de estudo, conforme é descrito por Fonseca (2002, p. 33):

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

Com relação à natureza dos dados, para os elementos qualitativos, tem-se uma abordagem não numérica, ou seja, a informação coletada não é expressa em números e sim em informações, pretendendo verificar a relação da realidade com o objeto de estudo escolhido. Esse método difere, em princípio, do quantitativo, na medida em que não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um

problema, não pretendendo medir ou numerar categorias (RICHARDSON et al., 1999). Segundo Minayo (2011, p. 14),

[...] a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis [...].

Com relação aos dados quantitativos e quali-quantitativos, de acordo com Fonseca (2002, p. 20),

A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Quanto aos objetivos, realizou-se um estudo descritivo, que busca descrever os fatos e fenômenos da pesquisa, pois proporciona maior familiaridade com o problema, podendo envolver levantamento bibliográfico e perguntas abertas com entrevistados, a fim de obter uma resposta sobre a experiência prática com o problema pesquisado. Segundo Gil (2002, p. 42), deve ser considerado quando muitas vezes “[...] pesquisas que, embora definidas como descritivas com base nos seus objetivos acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que se aproxima de pesquisas exploratórias”.

Outro ponto abordado por Gil (2010) é que uma pesquisa pode ser de cunho exploratório, descritivo ou explicativo. Com base nos três grupos, refere-se à descritiva como sendo apropriada para um estudo de caso, procedimento adotado nessa pesquisa.

Portanto, diante do que foi exposto, a metodologia que melhor se adequa a este trabalho, o estudo de caso, é de natureza aplicada, abordagem quali-quantitativa, descritiva.

4.2 Objeto de estudo

O objeto estudado compreendeu os produtos e serviços da biblioteca jurídica da PGDF. A escolha desse estudo se deve pela constante preocupação do poder executivo em administrar os interesses públicos oferecendo serviços e produtos de qualidade aos cidadãos, visto que, o interesse em avaliar os produtos e serviços da biblioteca, adotando uma pesquisa de natureza aplicada, que segundo Silveira e Córdova (2009, p. 35), é aquela que gera “[...] conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. A amostra selecionada é de cunho reduzido e não é representativo da complexidade da população.

No quadro abaixo (QUADRO 2), todos os produtos e serviços avaliados nesta pesquisa são listados:

Quadro 2 – Síntese de produtos e serviços da PGDF

PRODUTOS	SERVIÇOS
Bibliografia especializada: levantamento de referências bibliográficas sobre temas relevantes e assuntos pertinentes à área de atuação da Procuradoria, divulgada por e-mail e intranet;	Biblioterapia: projeto que usa a leitura como terapia, desenvolvido por um terapeuta voluntário;
Catálogo – Acervo Jurídico: O acervo é composto de livros, periódicos, normas da ABNT, obras de referência e publicações oficiais. Direciona-se, essencialmente, à área jurídica, com prevalência de títulos de direito público afetos às atribuições da Procuradoria-Geral, disponível na intranet;	Capacitação quanto ao uso das bases de dados contratas: Fórum, NDJ, Zênite, ABNT, RTOnline, SINJ, ProView e bases de acesso aberto;
Catálogo – Acervo Literário: Divulga as obras literárias que compõem o acervo da Biblioteca, adquiridas por meio de doação. A coleção é composta por 225 (duzentos e vinte e cinco) livros, disponível na intranet;	Catologação na fonte: elaboração da ficha catalográfica para folhetos e material institucional produzido pela PGDF;
Disseminação seletiva da informação: divulga matérias e publicações de interesse da PGDF;	Circulação do material bibliográfico: empréstimo, devolução, reserva de obras do acervo e intercâmbio;
Guia do usuário: publicação destinada ao público interno e externo que divulga os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca de forma sucinta;	Comutação bibliográfica (COMUT): é realizado por meio de convênios, solicitando cópias de artigos e capítulos de livros às bibliotecas situadas fora do Distrito Federal, mediante ao pagamento das cópias pelo usuário;

Guia rápido de pesquisa no SINJ-DF: o sistema possibilita a pesquisa de leis, portarias, decretos e resoluções do TCDF.	Cópias do Diário Oficial do Distrito Federal – DODF: para servidores ativos/inativos, para o complexo administrativo do DF e público externo;
Normativos da PGDF: cadastramento e acompanhamento da evolução dos normativos na base de dados do SINJ-DF;	Empréstimo entre bibliotecas: obras pertencentes às bibliotecas do TRF1, TSE, TCU, BCE/UNB, as bibliotecas da Rede Virtual de Bibliotecas do Congresso Nacional (RVBI): Senado Federal, Câmara dos Deputados, MJU, AGU, CLDF, TCDF, TJDFT, STM, STF, STJ, TST, PGR;
Novas aquisições: listagem mensal dos novos livros e periódicos que foram adquiridos pela biblioteca no mês corrente. Apresenta na página da biblioteca a capa da obra e uma breve descrição do assunto.	Referência bibliográfica: acesso às normas da ABNT e auxílio quanto ao uso dos documentos;
Novos títulos: alerta bibliográfico por e-mail;	SINJ-DF- Gestão e cadastro: sistema de legislação do DF que cataloga, armazena e dissemina as normas jurídicas distritais pelo sistema <i>online</i> .
Repositório institucional: base de dados interna que disponibiliza a produção bibliográfica dos Procuradores do Distrito Federal e demais servidores da PGDF, incluindo livros, monografias, dissertações, teses, artigos. O catálogo é enviado por <i>e-mail</i> aos interessados e disponíveis na intranet;	Levantamento bibliográfico: busca realizada de acordo com os assuntos solicitados pelos usuários em bases de dados especializadas na área jurídica bem como em outras fontes de informações temáticas;
Sumários correntes: divulga os sumários correntes dos periódicos eletrônicos/base de dados assinados pela Procuradoria-Geral do DF. Os sumários são enviados por e-mail e posteriormente, após a manifestação do usuário, o texto integral é enviado ao mesmo;	Organização seletiva da informação: por meio do SINJ- DF e da planilha de legislação e atos administrativos da PGDF, disponível na intranet;
	Pesquisas: são realizadas pesquisas em normativos da PGDF e Legislação Federal, Legislação do Distrito Federal, Jurisprudência e em base de dados nacionais e internacionais.

Fonte: Elaborado pela autora.

4.3 Coleta dos dados

Para a coleta de dados desta pesquisa, utilizou-se como instrumento o questionário. Os dados foram coletados com os servidores da casa. O questionário foi constituído de 10 perguntas fechadas e 1 aberta (APÊNDICE A).

Com o intuito de verificar a adequação das questões ao propósito dessa pesquisa, o questionário foi repassado para a bibliotecária da Procuradoria, antes de fazer o pré-teste, que resultou em contribuições valiosas. Foi sugerida a retirada de questões consideradas desnecessárias ao presente estudo, e a substituição de termos técnicos que dificultariam a compreensão de algumas questões.

O pré-teste foi realizado no mês de julho de 2017 com aplicação do questionário para cinco pessoas. A aplicação prévia do questionário foi fundamental para as adaptações das questões quanto à linguagem utilizada e para a verificação de respostas.

O primeiro bloco do questionário foi sobre a identificação do perfil dos servidores, caracterizado por dados relacionados a sexo, faixa etária, grau de instrução e cargo de ocupação na Procuradoria do Distrito Federal.

O segundo bloco de questões, com o objetivo de identificar as necessidades de informação dos servidores, foi analisado de que forma e com que frequência esses usuários buscam a informação, qual a finalidade e como avaliam os produtos e serviços da biblioteca; qual melhor adequação desses produtos e serviços para satisfazer tais necessidades e se os prazos de atendimento são satisfatórios.

O prazo para aplicação do questionário foi estipulado em cinco dias, de 31 de julho a 10 de agosto de 2017. A partir desta data, iniciou-se a análise dos dados. O questionário foi enviado por correio eletrônico para os servidores e Procuradores da casa. O questionário foi enviado via *e-mail* para 404 servidores e Procuradores, dos quais 79 responderam as questões, que em grande parte são usuários reais da biblioteca. O site escolhido para a criação do formulário foi o Survio, *software* utilizado para elaboração de pesquisas *on-line*.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

A análise dos dados foi realizada com os 79 questionários respondidos. Percebeu-se que, em geral, não houve dúvidas quanto à forma de preenchimento dos questionários, nem quanto ao entendimento das perguntas. Nas perguntas fechadas,

como previsto, apenas uma alternativa foi assinalada. Contudo, na questão aberta, foi solicitado aos participantes a manifestação de sua opinião; o que possibilitou a obtenção de um bom número de respostas relevantes para a elaboração dessa pesquisa em relação aos deixados em branco.

O quadro abaixo (QUADRO 3) representa os objetivos específicos desta pesquisa e quais perguntas do questionário respondem a cada objetivo.

Quadro 3 – Objetivos da pesquisa

Identificar o perfil dos usuários	Questões 1 a 4.	<p>1. Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p>2. Idade:</p> <p><input type="checkbox"/> 15 a 19 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 20 a 29 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 30 a 39 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 40 a 49 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 50 anos</p> <p>3. Grau de instrução:</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino médio</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino superior</p> <p><input type="checkbox"/> Especialização</p> <p><input type="checkbox"/> Mestrado</p> <p><input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p><input type="checkbox"/> Outros</p> <p>4. Qual cargo você ocupa?</p> <p><input type="checkbox"/> Agente Jurídico</p> <p><input type="checkbox"/> Analista Jurídico</p> <p><input type="checkbox"/> Estagiário</p> <p><input type="checkbox"/> Procurador do Distrito Federal</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico Jurídico</p> <p><input type="checkbox"/> Cargo em comissão</p> <p><input type="checkbox"/> Requisitado de outro órgão</p> <p><input type="checkbox"/> Outros (especificar):</p>
-----------------------------------	-----------------	---

<p>Levantar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca.</p>	<p>Questões 6,10 e 11.</p>	<p>6. Qual a finalidade do uso dos produtos e serviços da biblioteca?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Acadêmica; * Aperfeiçoamento profissional; * Embasamento de pareceres, notas técnicas e peças processuais; * Lazer; * Outra (especifique) <p>10. Até que ponto você concorda com as seguintes afirmações sobre a biblioteca?</p> <ul style="list-style-type: none"> * A biblioteca atende as suas necessidades de informação jurídica; * Os prazos de atendimento da biblioteca são satisfatórios; * Os produtos e serviços estão disponíveis quando você necessita. <p>11. O que a biblioteca pode fazer para adequar os produtos e serviços às suas necessidades de informação jurídica?</p>
<p>Verificar o conhecimento e frequência de uso dos produtos e serviços da biblioteca pelos usuários.</p>	<p>Questões 5, 7, 8, 9 e 10.</p>	<p>5. De que forma e com que frequência costuma buscar informações jurídicas para a execução de tarefas relacionadas ao seu cargo?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Faz a busca sozinho; * Recorre a um colega de profissão; * Solicita ajuda de um bibliotecário ou colaborado da biblioteca. <p>7. Com relação aos seguintes produtos da biblioteca, como você avalia?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Artigos * Bibliografia especializada * Catálogo Acervo Literário * Catálogo Acervo Jurídico * Catálogo Produção PGDF * Disseminação seletiva da informação * Guia do usuário

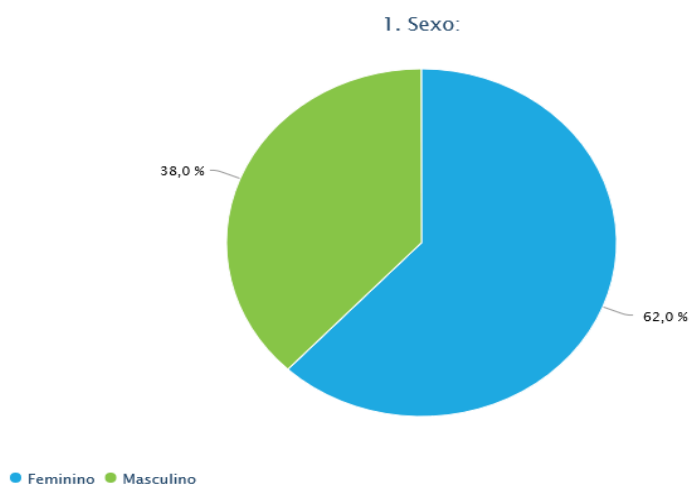
		<ul style="list-style-type: none"> * Guia do SINJ DF * Novos títulos <p>8. Com relação aos seguintes serviços da biblioteca, como você avalia?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Biblioterapia; * Capacitação de bases de dados; * Catalogação na fonte; * Cópias do DODF * Comutação Bibliográfica; * Empréstimo entre bibliotecas; * Levantamento Bibliográfico; * Organização dos atos normativos da PGDF; * Pesquisa em bases de dados; * Pesquisa de legislação e jurisprudência; * Referência bibliográfica; * Gestão e cadastro no SINJ DF <p>9. Você necessita do acervo em qual formato? Em caso de obras eletrônicas, indique as bases de dados preferenciais.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Publicação impressa * Publicação eletrônica * ABNT * FÓRUM * NDJ * PROView * RTOnline * Zênite
<p>Identificar, de acordo com os usuários, se os prazos de atendimento são satisfatórios.</p>	<p>Questão 10 e 11.</p>	<p>10. Até que ponto você concorda com as seguintes afirmações sobre a biblioteca?</p> <ul style="list-style-type: none"> * A biblioteca atende as suas necessidades de informação jurídica; * Os prazos de atendimento da biblioteca são satisfatórios; * Os produtos e serviços estão disponíveis quando você necessita. <p>11. O que a biblioteca pode fazer para adequar os produtos e serviços às suas necessidades de informação jurídica?</p>

5.1 Perfil dos respondentes

As questões de 1 a 4 do questionário caracterizam o perfil dos usuários da biblioteca. Traçar o perfil do usuário é uma tarefa imprescindível para a criação e implementação de produtos e serviços, além de servir como parâmetro na construção de objetivos e na estruturação de uma avaliação dos mesmos (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 2013).

O Gráfico 1 apresenta o sexo dos usuários da biblioteca que colaboraram com a pesquisa. Observou-se que 62,8 %, ou seja, 49 usuários são mulheres e que 37,2%, ou seja, 29 usuários são homens.

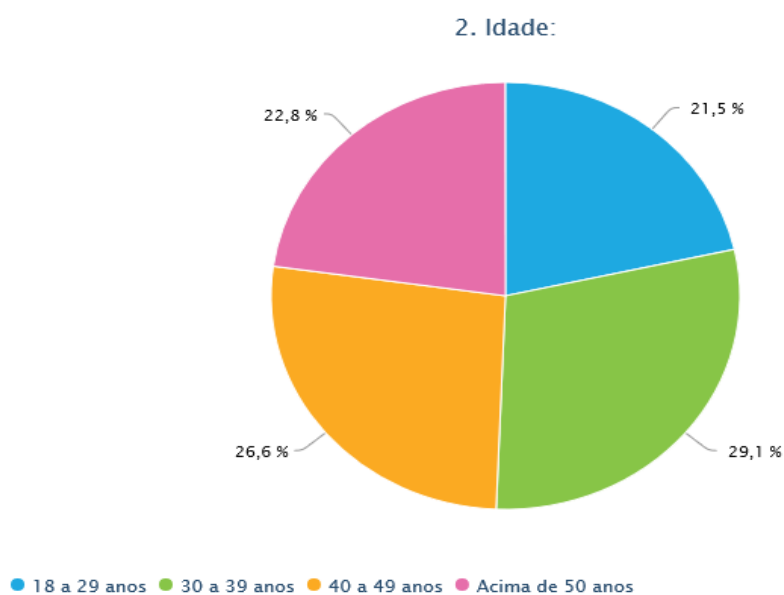
Gráfico 1 – Sexo



Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 2 apresenta a classe de idade dos usuários. Percebe-se que 17 desses usuários estão na faixa entre 18 a 29 anos, 23 usuários estão entre 30 e 39 anos, 20 estão entre 40 e 49 anos e, acima de 50, apenas 18 usuários. Portanto, pode-se concluir que entre 30 e 39 anos se obtém a maior concentração de usuários.

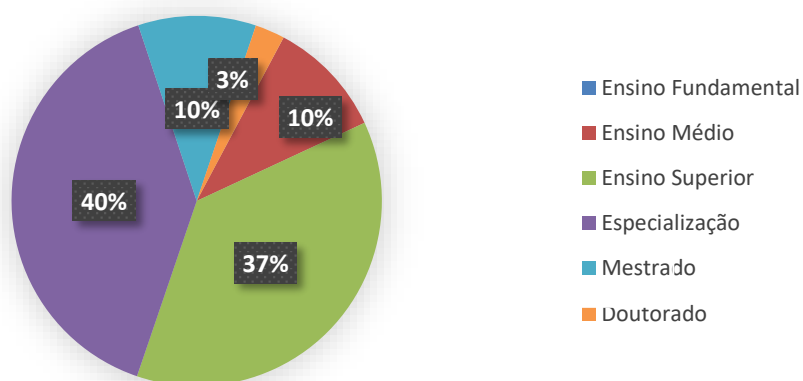
Gráfico 2 – Idade



Fonte: Elaborado pela autora.

A questão 3 apresenta o nível de instrução dos usuários da biblioteca. Observa-se que, 31 usuários representam a maioria, possuindo curso de pós-graduação, 29 possuem ensino superior completo, 8 possuem o ensino médio, 7 possuem mestrado e apenas 2 usuários possuem doutorado (GRÁFICO 3).

Gráfico 3 – Grau de Instrução



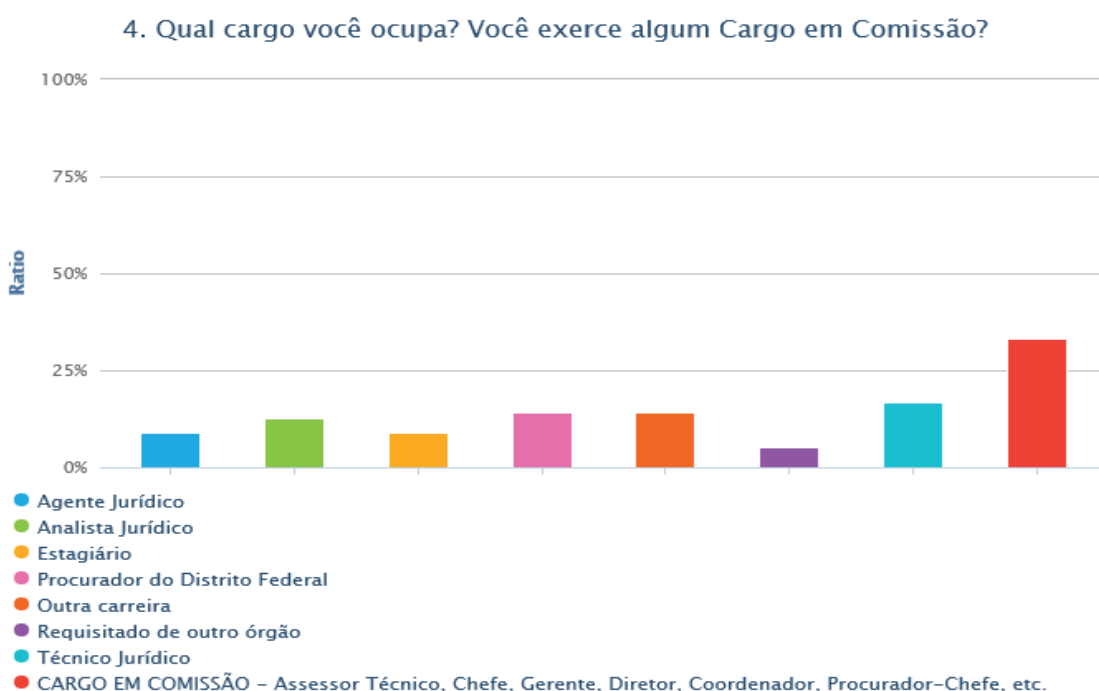
Fonte: Elaborado pela Autora.

Observando os dados, conclui-se que 31 usuários têm maior concentração pela especialização profissional. Quando se refere ao ensino superior, pergunta-se qual o curso dos usuários e as respostas variam entre Administração, Ciências Biológicas, Direito, Engenharia da Computação, Gestão Pública, Psicologia, Sistemas

de Informação e Turismo. Ferreira (1997) aponta que a maioria dos estudos indica a profissão do usuário como o fator mais influente e importante para determinar suas necessidades de informação. Quanto aos demais, a saber: 8 apresentam o ensino médio, 8 o mestrado, 2 doutorado e nenhum tinha apenas o ensino fundamental.

De acordo com o Gráfico 4, o cargo ocupado pelos usuários respondentes da biblioteca mostram que, 7 ocupam o cargo de Agente Jurídico, 10 ocupam o cargo de Analista Jurídico, 10 são Procuradores do Distrito Federal, 4 são requisitados de outro órgão e que estão atualmente trabalhando na PGDF, 13 ocupam o cargo de Técnico Jurídico, 7 são estagiários e 26 ocupam cargo em comissão, por exemplo: Gerente, Assessor Técnico, Assessor Administrativo, Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Chefe.

Gráfico 4 – Cargo ocupacional



Fonte: Elaborado pela autora através do site de pesquisa Survio.

Conforme os dados obtidos acima, pode-se dizer que 33% dos usuários que mais utilizam a biblioteca são os que ocupam os diversos cargos em comissão, conforme listados anteriormente. Em contrapartida, apenas 4% desses usuários são requisitados de outro órgão e conseqüentemente são os que menos utilizam os produtos e serviços.

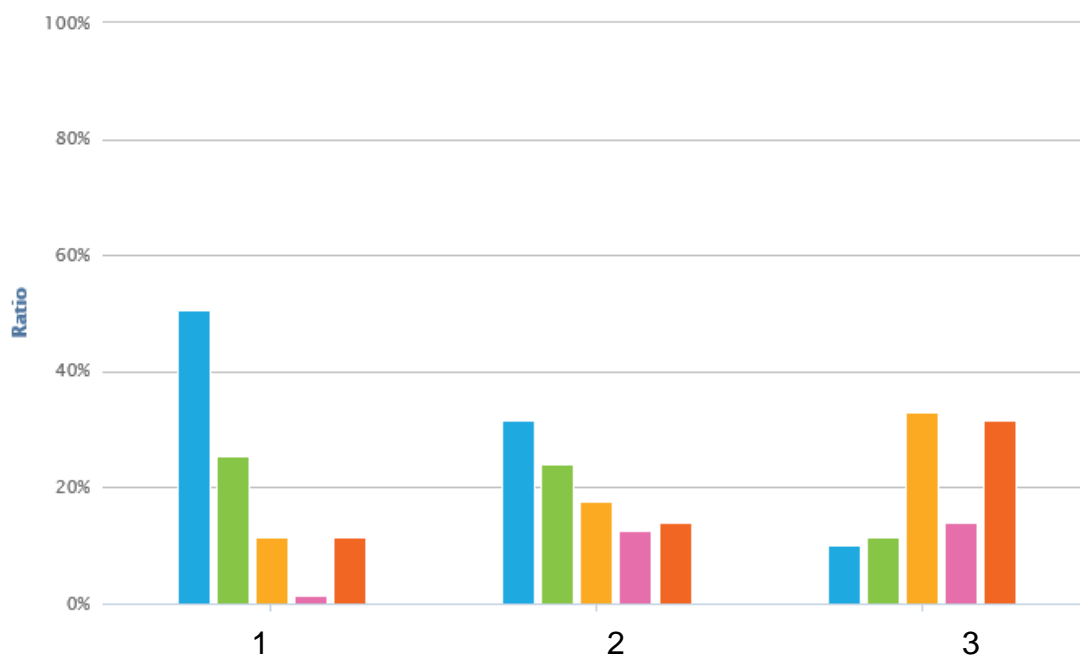
5.1.1 Necessidades de informação jurídica

As questões de 5 a 11 caracterizam as necessidades de informação jurídica, uso da informação, conhecimento e frequência de uso dos produtos e serviços da biblioteca e se os prazos de atendimento são satisfatórios. A última questão tem como proposta ter a opinião do usuário em relação ao que a biblioteca poderia melhorar para atender melhor seus usuários.

Com relação à questão 5, o Gráfico 5 apresenta a forma e a frequência que o usuário costumava buscar informações jurídicas para execução de tarefas relacionadas ao seu cargo.

Gráfico 5 – Busca da informação

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



	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Anualmente	Nunca
1 Faz a busca sozinho	40	20	9	1	9
2 Recorre a um colega de profissão	25	19	14	10	11
3 Solicita ajuda de um bibliotecário ou colaborador da Biblioteca Jurídica	8	9	26	11	25

Fonte: Elaborado pela autora através do *site* de pesquisa Survio.

Constatou-se então que 50,6% dos usuários fazem a busca diariamente sozinhos, 25,3% fazem semanalmente, 11,4% mensalmente, 1,3% anualmente e 11,4% nunca fazem.

Em relação à forma de recorrer a um colega de profissão para realizar a busca de informações jurídicas, concluiu-se que 31,6% recorrem diariamente, 24% fazem semanalmente, 17,7% mensalmente, 12,7% anualmente e 14% nunca fazem.

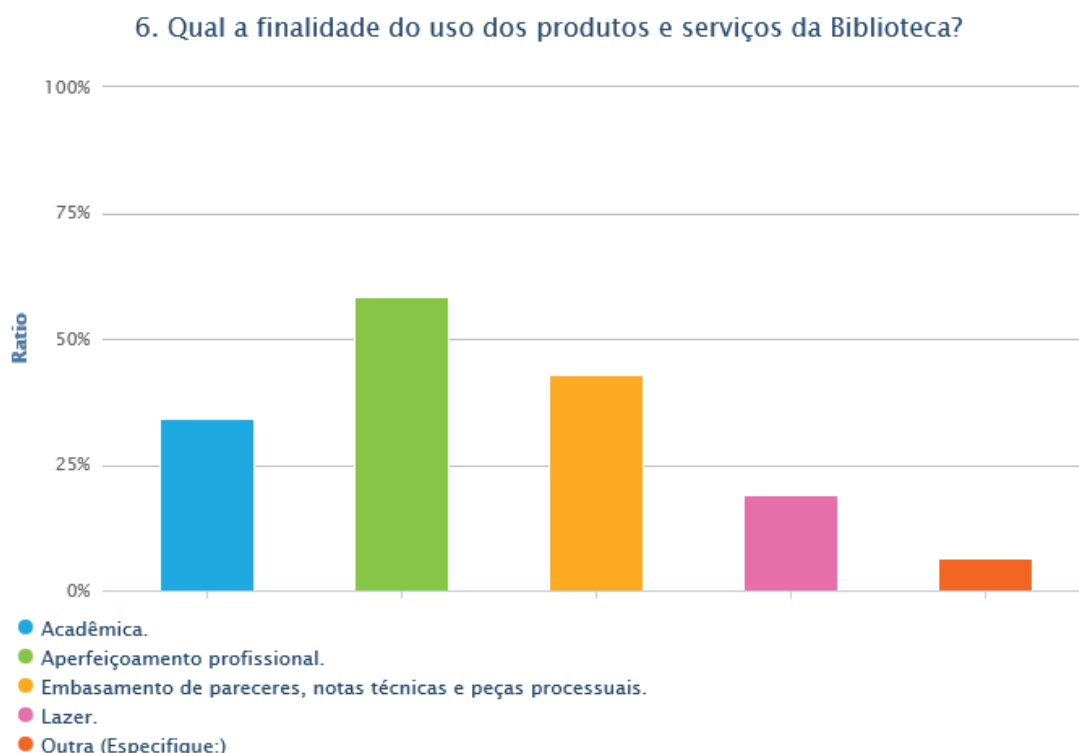
Na última questão, que refere-se à solicitação da ajuda de um bibliotecário/colaborador da biblioteca jurídica, verificou-se que 10% solicitam diariamente, 11,4% fazem semanalmente, 32% mensalmente, 14% anualmente e 31,6% nunca fazem. Almeida Júnior (2013, p. 147) afirma que a mediação da informação não exige necessariamente a participação do bibliotecário, esse intermédio pode ser realizada através do produtos documentários, sistema automatizado, bancos de dados, além de produtos e serviços que possibilitam a localização de informações.

Pode-se concluir então que a maior frequência se dá com os usuários que fazem suas buscas de informação diariamente sozinhos sem a ajuda de um bibliotecário ou de colegas de profissão. Fica claro que esses usuários têm maior facilidade de realizar pesquisas com os veículos de informação que são oferecidos pela biblioteca. Lancaster (2004, p. 175-176) confirma essas informações quando diz que o nível de educação e inteligência, bem como a diversidade de interesses profissionais e pessoais, tem grande influência na medida em que surgem questões para os usuários que precisarão de informações, e que as necessidades de informação sejam de fato reconhecidas.

Já Figueiredo (1994) aponta que a compreensão da informação é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto maior o conhecimento, mais ele se torna fácil e acessivo para o usuário, a autora salienta que isso pode estar relacionado com a sua própria necessidade de garantir maior êxito na busca.

Com relação à pergunta 6, o Gráfico 6 representa qual a finalidade do uso dos produtos e serviços da biblioteca.

Gráfico 6 – Uso de produtos e serviços



Fonte: Elaborado pela autora através do *síte* de pesquisa Survio.

Nessa questão, observou-se que sobre a finalidade acadêmica teve um resultado de 34%, já o aperfeiçoamento profissional teve como resultado 58%, sobre o embasamento de pareceres, notas técnicas e as peças processuais 43% dos usuários utilizam os produtos e serviços, e para lazer apenas 19%. Na questão “outros”, o resultado foi 6,3%. As finalidades especificadas abaixo mostram outras formas de uso dos produtos e serviços:

“Para realizar atividades do trabalho”.

“Tenho hábito da leitura”.

“Estudo técnico”.

“Concurso”.

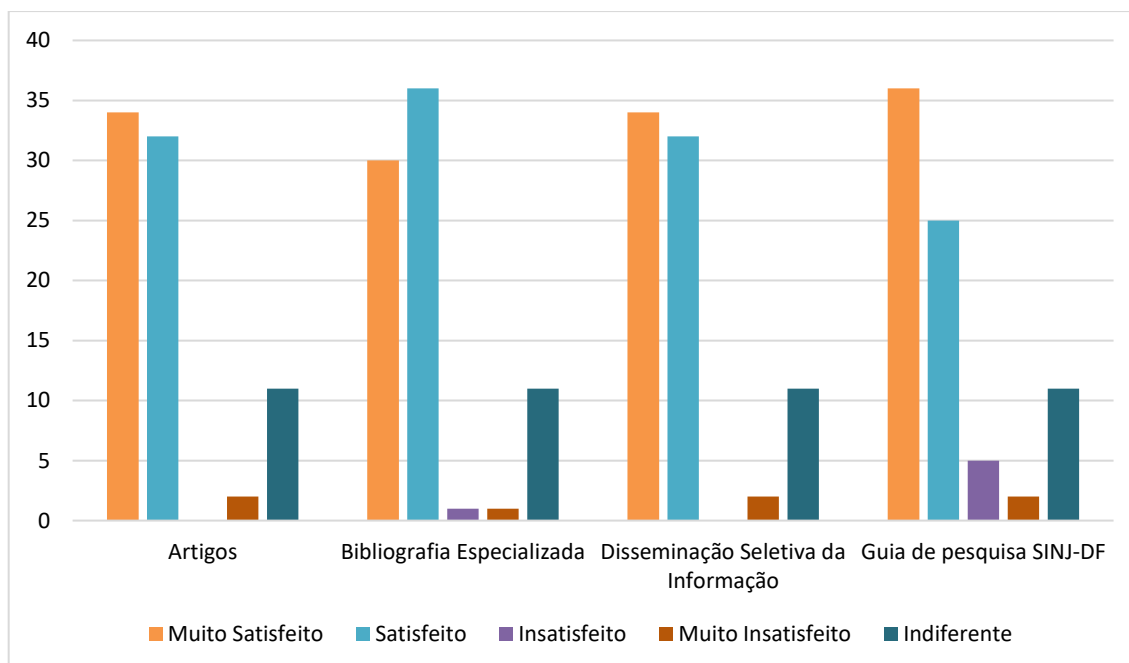
“Não utilizo”.

A maioria dos estudos aponta a profissão do usuário como o mais importante e influente fator para determinar necessidades de informação (FERREIRA, 1997).

Os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Procuradoria-Geral do Distrito Federal não têm um setor específico para cada elemento, por se tratar de uma biblioteca pequena e sem muito espaço para divisão de setores, não sendo possível, então, ter mais clareza do local em que cada produto e serviço são oferecidos.

A questão 7 solicitava que os usuários avaliassem os produtos oferecidos pela biblioteca. Para melhor tabulação, análise e entendimento dos dados, a questão foi dividida em dois gráficos. Os Gráficos 7 e 8 identificam os produtos oferecidos pela biblioteca de forma separada, posteriormente, a Tabela 1 mostra todos os produtos agrupados.

Gráfico 7 – Identificação dos produtos



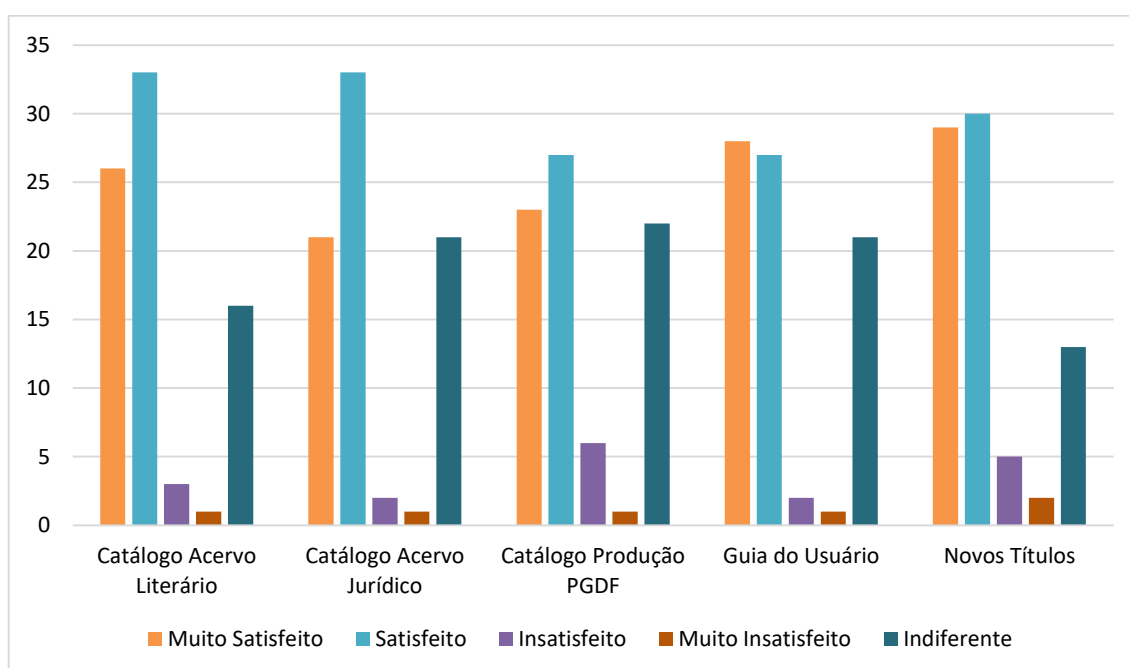
Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o gráfico acima, entende-se que os produtos oferecidos pela biblioteca que mais satisfazem seus usuários são: Guia de pesquisa SINJ-DF, Artigos, Disseminação Seletiva da Informação e Bibliografia Especializada. Esse resultado pode ser considerado devido ao fato de que esses quatro produtos, em relação aos demais, oferecem mais informações relativas à busca de informações referentes aos seus cargos/pesquisas específicas. Em consideração a isso, Lancaster (2004) afirma que em bibliotecas especializadas é possível encontrar informações mais

personalizadas ao perfil de seus usuários, graças, talvez, pela facilidade da tecnologia para medir esse perfil de interesses com as características da literatura publicadas/disponibilizadas pela biblioteca, ou seja, estabelece uma disseminação seletiva da informação.

Em relação à insatisfação dos produtos apresentados, o “Catálogo Acervo Literário/Jurídico”, “Catálogo da Produção Intelectual da PGDF”, que apresentam a parte do acervo literário/jurídico, e que inclui também os livros, as teses, as dissertações e os trabalhos de especialização dos Procuradores e Servidores que ficam disponíveis na *intranet*, “Guia do Usuário” e “Novos Títulos”, observa-se que, em geral, com esses produtos oferecidos pela biblioteca a incidência de uso é baixa, mas ainda assim, se faz necessário uma melhora em relação a esses produtos, já que quando observado em relação a indiferença o parâmetro é alto (GRÁFICO 8).

Gráfico 8 – Identificação dos produtos



Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 1 mostra os produtos oferecidos pela biblioteca de forma agrupada. Observa-se que o produto que tem maior frequência de uso é o “Guia de Pesquisa do SINJ-DF”, seguido pelo item de “Artigos” e “Disseminação Seletiva da Informação”.

Nota-se que no que se refere ao item de mensuração indiferente, os itens dos catálogos e Guia do Usuário têm incidência mais baixa entre os produtos.

Tabela 1 – Produtos da Biblioteca

Produtos	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Indiferente
Artigos	34	32	0	2	11
Bibliografia Especializada	30	36	1	1	11
Catálogo Acervo Literário	26	33	3	1	16
Catálogo Acervo Jurídico	21	33	2	1	21
Catálogo Produção Intelectual da PGDF	23	27	6	1	22
Disseminação Seletiva da Informação	34	32	0	2	11
Guia de Pesquisa SINJ-DF	36	25	5	2	11
Guia do Usuário	28	27	2	1	21
Novos Títulos	29	30	5	2	13

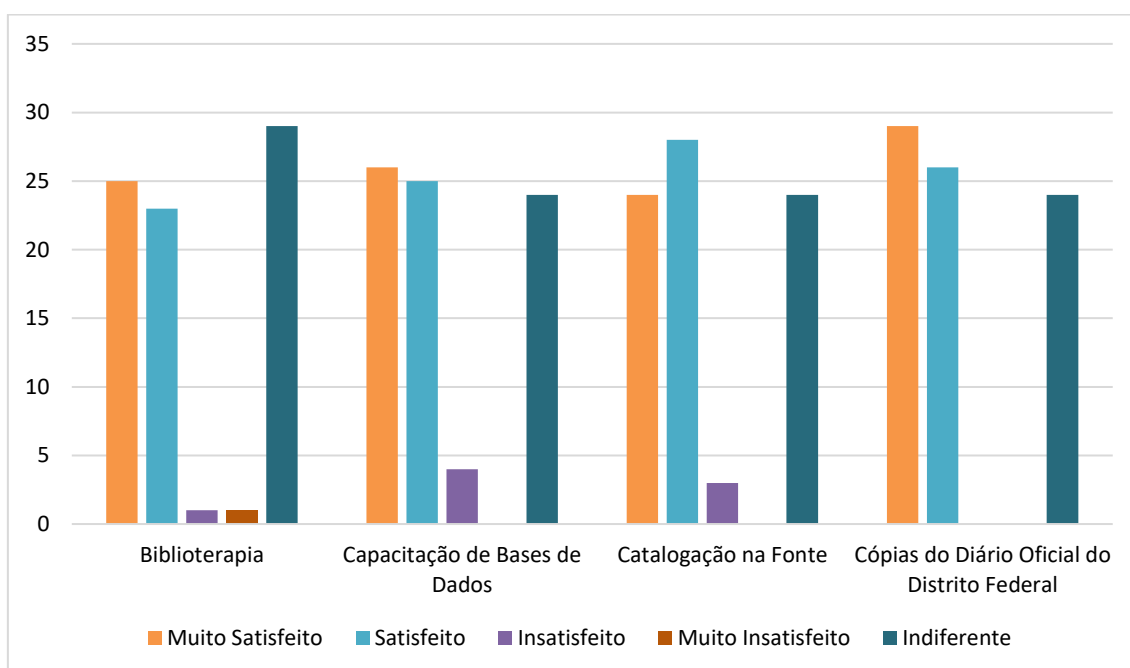
Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com Almeida (2000, p. 72) seja qual for o produto que esteja sendo avaliado, devem-se ter em mente seus objetivos e avaliá-los com base nos resultados esperados, confrontando-os com os resultados obtidos. Igualmente deve-se levar em consideração a opinião do público que se pretendia beneficiar com esse produto, no sentido de se avaliar qualitativamente os resultados alcançados. Apesar do tempo de publicação, essa informação ainda é relevante nos dias de hoje.

A questão 8 solicitava que os usuários avaliassem os serviços oferecidos pela biblioteca, ao todo, foram avaliadas treze questões. Assim como na questão anterior, foram desmembrados em três gráficos para melhor tabulação, análise e entendimento dos dados, posteriormente elaborou-se uma tabela agrupada com todos os serviços oferecidos.

O Gráfico 9 mostra que os serviços de “Biblioterapia”, “Capacitação de Base de Dados” e “Cópias do Diário Oficial do DF”, têm uma grande incidência de satisfação. Biblioterapia foi um serviço implementado recentemente na biblioteca, por isso, 29% dos usuários são indiferentes a ele. Em relação ao serviço de “Catalogação na Fonte”, apesar dos usuários afirmarem satisfação, esse é um serviço que não é utilizado com muita frequência na biblioteca.

Gráfico 9 – Identificação dos serviços



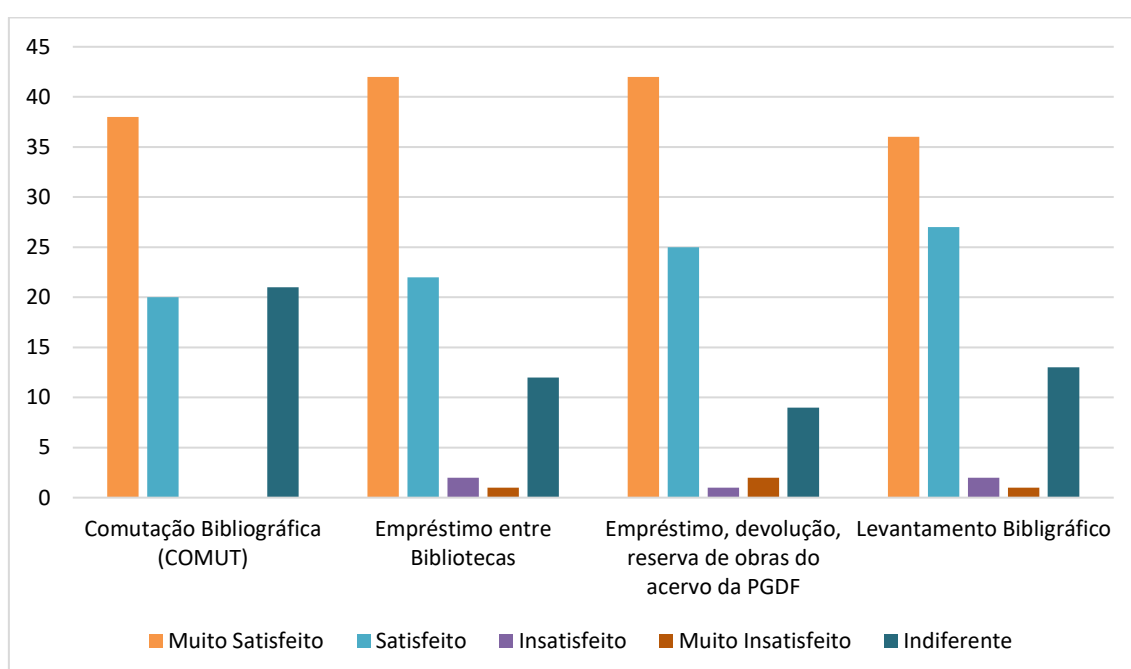
Fonte: Elaborado pela Autora.

O gráfico 10 mostra a satisfação do usuário em relação aos seguintes serviços: “COMUT”, “Empréstimo entre bibliotecas”, “Empréstimo, devolução, reserva” e “Levantamento bibliográfico”. Mais de 50% dos usuários afirmaram que tanto o empréstimo entre bibliotecas, quanto a circulação dentro da biblioteca é muito satisfatório, entretanto, a biblioteca jurídica da PGDF não conta com um acervo amplo,

muito menos atual, solicitando muitas demandas de empréstimo entre as bibliotecas conveniadas. A biblioteca aguarda a conclusão de um novo prédio para poder ser atualizada e ter mais espaço para alocar todo o acervo.

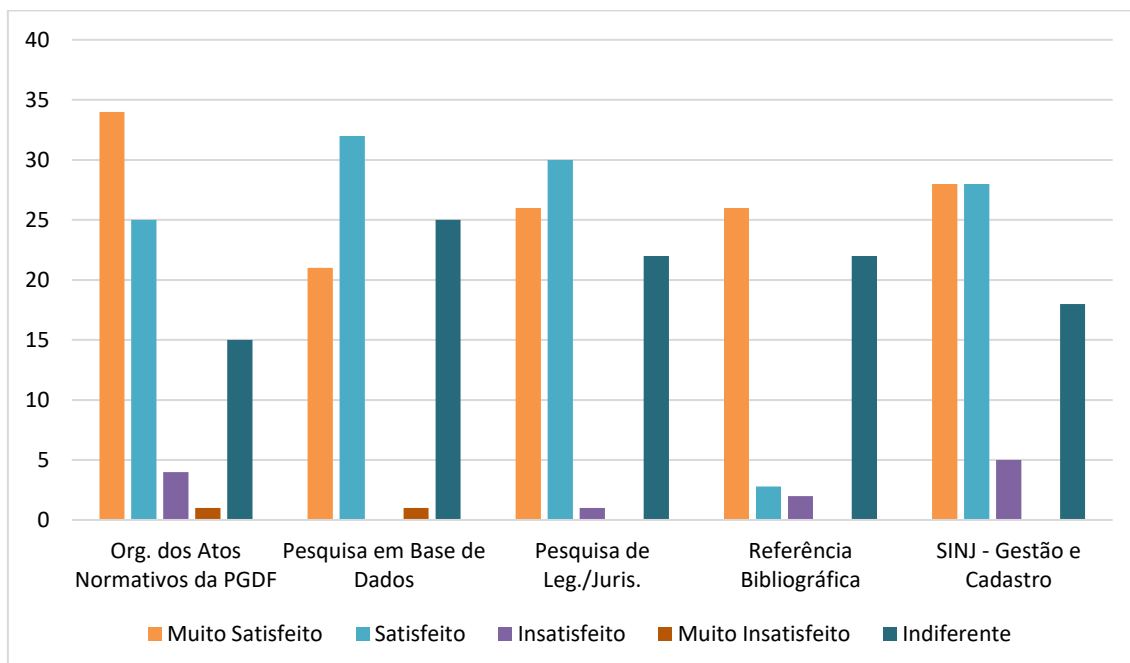
No entanto, Lancaster (2004) explica que se a biblioteca estiver solicitando muitos empréstimos, isso provavelmente indica que seu próprio acervo precisa ser fortalecido.

Gráfico 10 – Identificação dos Serviços



Fonte: Elaborado pela autora.

No Gráfico 11, todos os serviços apresentados satisfazem aos usuários, a saber: 34% estão muito satisfeitos em relação à organização dos atos normativos da PGDF, 28% em relação ao cadastro do SINJ-DF, 26% no que se refere às pesquisas em geral e referência bibliográfica. Em relação às pesquisas em bases de dados, o resultado da indiferença foi de 25%, os outros serviços mostram em média de 15% a 22% de indiferença.

Gráfico 11 – Identificação dos serviços

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 2 apresenta de forma agrupada os dados sobre os serviços de informação da biblioteca.

Tabela 2 – Serviços da Biblioteca

Serviços	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Indiferente
Biblioterapia	25	23	1	1	29
Capacitação de Base de Dados	26	25	4	0	24
Catálogo na Fonte	24	28	3	0	24
Cópias do Diário Oficial do DF	29	26	0	0	24
Comutação Bibliográfica	38	20	0	0	21
Empréstimo Entre Bibliotecas	42	22	2	1	12

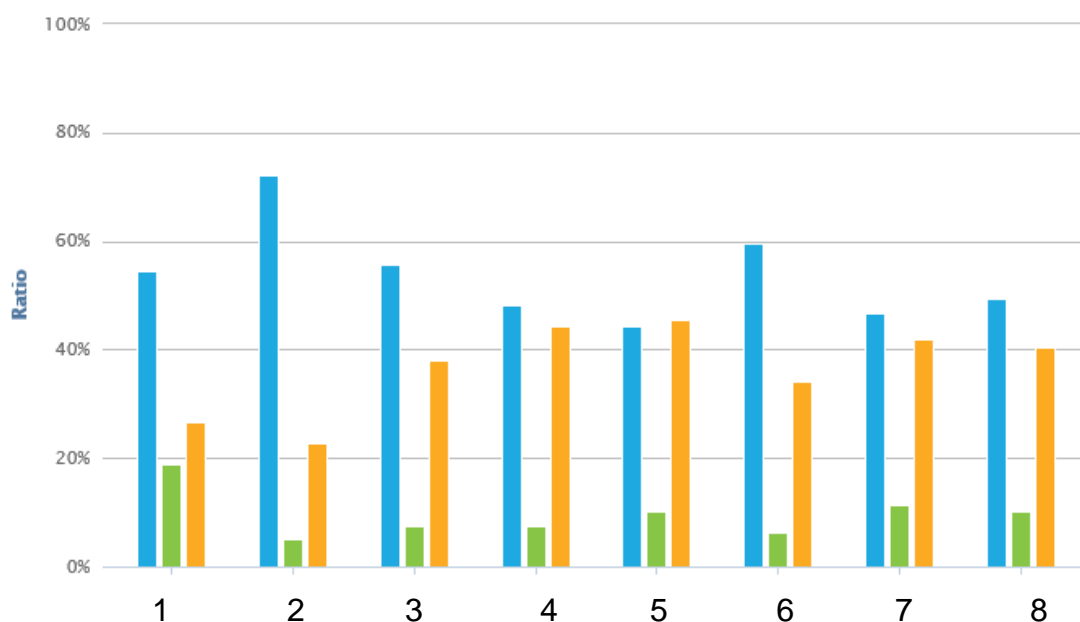
Empréstimo, devolução, reserva de obras	42	25	1	2	9
Levantamento Bibliográfico	36	27	2	1	13
Organização dos Atos Normativos	34	25	4	1	15
Pesquisa em Base de Dados	21	32	0	1	25
Pesquisa de Legislação/Jurisprudência	26	30	1	0	22
Referência Bibliográfica	26	29	2	0	22
SINJ-DF Gestão e Cadastro	28	28	5	0	18

Fonte: Elaborado pela autora.

Na questão 9 (GRÁFICO 12), perguntou-se qual o formato que o usuário utilizava para atender suas necessidades de informação; se era em formato impresso ou eletrônico. Em relação ao impresso, 54% afirmaram que preferem esse tipo de publicação, 19% responderam negativamente e 26,6% não utilizam publicações impressas. Quando se refere às publicações eletrônicas, 72% afirmaram utilizar essa forma, 5% responderam negativamente e 22,8% não utilizam. Entende-se, então, que publicações em formato eletrônico são mais relevantes para os usuários da biblioteca. Almeida (2005) afirma isso quando diz que a *internet* constitui recurso informacional indispensável em qualquer unidade de informação, pois alcança a facilidade de acesso, rapidez de acesso, custo benefício, possibilidade de impressão e a satisfação do usuário.

Gráfico 12 – Necessidade de informação

9. Você necessita das informações jurídicas/acervo em qual formato? Em caso de publicações eletrônicas, indique as bases de dados preferenciais.



	● Sim	● Não	● Não utilizo
1 Publicação impressa	43	15	21
2 Publicação eletrônica	57	4	18
3 ABNT (normas técnicas)	44	6	30
4 Fórum (revistas jurídicas)	38	6	35
5 NDJ (revistas jurídicas)	35	8	36
6 ProView (livros digitais)	47	5	27
7 RTOline (revistas jurídicas)	37	9	33
8 Zênite (revistas jurídicas)	39	8	32

Fonte: Elaborado pela autora através do *site* de pesquisa Survio.

Na pergunta 9 também foi solicitado, em caso de publicação eletrônica, quais as bases de dados de interesse do usuário. Nota-se que as mais relevantes são:

ProView (livros digitais), 59% dos usuários afirmaram que utilizam e 34% não; e ABNT (normas técnicas), 55,7% afirmaram utilizar a base de dados e 38% não utilizam. Infere-se então que as bibliotecas cada vez mais estão se adequando às necessidades informacionais de seus usuários.

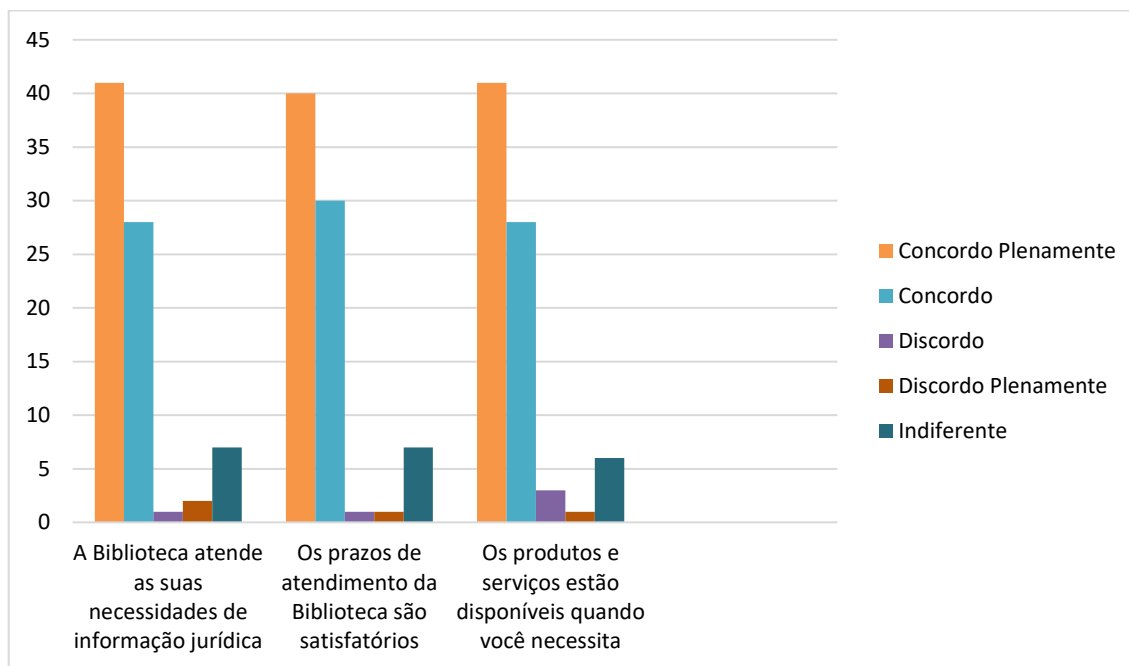
As demais bases de dados, apesar de terem grande acesso/utilização, mostram também uma equivalência dos dados em relação a não utilização das bases, a saber: *Zênite* (revistas jurídicas) 49% afirmaram que utilizam a revista e 40% não utilizam; *Fórum* (revistas jurídicas) 48% afirmaram utilizar a revista fórum e 44% responderam que não utilizam; *RTonline* (revistas jurídicas) 46,8% afirmaram utilizar a revista e 41,8% não utilizam; *NDJ* (revistas jurídicas) 44% afirmaram utilizar a revista NDJ e 45,6% responderam que não utilizam.

Segundo Mendes, Pereira e Ziviani (2015), esses dados evidenciam que assim como os materiais informacionais comuns em bibliotecas, como base de dados impressos, os eletrônicos implicam na otimização dos recursos, visto que, se tratando de material bibliográfico, uma das questões que se torna visível é a limitação de espaço físico.

Os autores afirmam ainda que, ao se fazer compra de bases de dados em instituições públicas, o que demanda de investimentos dos recursos públicos, é exigido um retorno por ser considerado como fonte de qualidade dos recursos de informação postas à disposição dos usuários.

Na questão 10 (GRÁFICO 13) constatou-se que 52% concordam plenamente que a biblioteca atende suas necessidades de informação, 35,4% concordam, 1,3% discordam, 2,5% discordam plenamente e apenas 9% se mostraram indiferentes à questão. Observa-se, então, que a biblioteca atende prontamente as necessidades de informação jurídica de seus usuários.

Gráfico 13 – Necessidades, prazos e disponibilidade



Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação aos prazos de atendimento, observou-se que 50,6% concordam plenamente que estão satisfeitos com os prazos, 38% concordam, 1,3% discordam e discordam plenamente e apenas 8,9% se mostraram indiferentes à questão.

Tratando sobre a disponibilidade dos produtos e serviços, 51,9% concordam plenamente, 35,4% concordam, 3,8% discordam, 1,3% discordam plenamente e apenas 7,6% se mostraram indiferentes à questão.

Constata-se, então, que a presteza e os prazos no atendimento, somados à eficiência e ao profissionalismo dos bibliotecários e servidores, são fatores que diferenciam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e que contribuem para satisfazer as necessidades de informação dos Procuradores e servidores da casa. Muitos comentários positivos foram relatados em relação a esses pontos, como mostra na questão 11.

A pergunta 11 “O que a biblioteca pode fazer para adequar os produtos e serviços às suas necessidades de informação jurídica?”, foi à única questão aberta. Para análise dessa questão, descreveu-se a opinião dos usuários respondentes de

forma categórica e que fosse possível analisar de forma aberta, os assuntos não foram definidos antes da aplicação do questionário.

Os assuntos foram divididos em quatro categorias: 1) Comentários positivos; 2) Sugestões à biblioteca; 3) Estrutura física; 4) Comentários negativos.

1) Comentários positivos

Vários comentários positivos foram feitos em relação ao serviço prestado pela biblioteca da PGDF. Desses comentários, 20 usuários elogiaram a biblioteca, a saber: 10 usuários elogiaram o atendimento em relação às suas necessidades de informação, 6 usuários elogiaram os serviços prestados pela biblioteca e 4 usuários elogiaram o trabalho dos funcionários

“A Biblioteca nos presta um serviço de excelência. Grandes vitórias judiciais para o Distrito Federal são obtidas pela sempre expedita disponibilização de informação. Não se pode subestimar o papel da biblioteca. Devemos apoiar a expansão de seu acervo”. (Usuário 1)

“Estou satisfeita com o atendimento quanto às informações jurídicas.” (Usuário 2)

“A biblioteca já fez tudo o que pode com as ferramentas que tem, tenta atender os usuários da melhor forma possível.” (Usuário 3)

“Todas as pesquisas jurídicas que meu setor solicita sempre são atendidas em tempo hábil. Quero parabenizar a biblioteca pelo excelente trabalho.” (Usuário 4)

O usuário 5 afirma que sempre foi muito bem atendido em todos os serviços prestados pela biblioteca, aponta também uma sugestão:

“Sugiro apenas que fosse possível fazer a busca dos acervos disponíveis nas bibliotecas integradas.” (Usuário 5)

Conclui-se que os comentários positivos feitos pelos usuários em relação à biblioteca da PGDF mostram um grau de satisfação elevado quanto aos serviços prestados. Os comentários dos usuários 6 e 7 afirmam que a biblioteca corresponde com qualidade aos atendimentos solicitados:

“Até hoje tem atendido de modo adequado e com presteza.”
(Usuário 6)

“Até o presente momento a Biblioteca e sua equipe tem atendido plenamente às minhas necessidades.” (Usuário 7)

2) Sugestões à Biblioteca

As sugestões citadas abaixo foram feitas à biblioteca de forma que motivassem a melhoria de algum aspecto na biblioteca.

“Sugiro aperfeiçoamento da ferramenta alusiva à pesquisa de pareceres⁴, um tanto quanto limitada na oferta de parâmetros de pesquisa.” (Usuário 8)

“O serviço melhorou muito de quando entrei na Procuradoria para agora, tanto devido à melhoria do acervo e dos convênios - como também (e principalmente) pelo interesse e qualidade dos servidores lotados na biblioteca atualmente. Acredito que o que falta agora é melhorar a qualidade das publicações que constam dos acervos digitais e focar na aquisição de obras de melhor qualidade. É desnecessário ter um acervo muito grande, o mais importante é a qualidade. Os títulos disponíveis eletronicamente no pro-view deixam a desejar no aspecto da qualidade da obra. Eletronicamente publica-se de tudo, por ser barato, e o excesso de opções até prejudica a pesquisa e o acesso a obras que realmente interessam. Obras com várias

⁴ A ferramenta de pesquisa de pareceres é gerenciada pela GEPEL.

reedições - consagradas - são as mais confiáveis. Melhor focar nelas quando os recursos forem escassos”. (Usuário 9)

“Se possível, organizar e nos enviar, em formato único, para efeitos informativos, todos os serviços digitais que temos disponíveis para consulta, disponibilizando os links na intranet (eu vi que há o proview na intranet). Eu não sabia que tínhamos tantos, como está disponível na pesquisa. Sugiro, ainda, divulgar por e-mail os principais serviços que a biblioteca presta. No início, eu sequer sabia que tínhamos tantos bons serviços, como os que têm prestado, apesar de nossa pouca estrutura. Parabéns.” (Usuário 10)

Os usuários normalmente desconhecem todos os recursos provenientes da biblioteca e todos os resultados que podem ser obtidos por meio das fontes de informação (LEITÃO, 2005).

3) Estrutura física

Quatro usuários relataram necessitar de uma biblioteca mais informatizada, de uma estrutura física melhor e de um acervo próprio da PGDF, como já dito anteriormente, a biblioteca não conta com um espaço físico adequado para ter melhores instalações. Almeida (2005, p. 113) diz que a falta de espaço ou sua inadequação para as pessoas afeta funcionários e usuários, e pode causar conflitos e dificuldade de relacionamento entre as pessoas, baixa produtividade, baixa qualidade de atendimento, insatisfação e baixa frequência de usuários.

“Necessita de uma melhor estrutura física para aprimorar o atendimento presencial e melhor ambientação como local de estudo também.” (Usuário 11)

“Melhorar o espaço físico e adquirir acervo jurídico atualizado.” (Usuário 12)

“Melhores instalações. Acervo próprio. Internet Wi-Fi.” (Usuário 13)

” Ser mais moderna.” (Usuário 14)

Lancaster (2004, p. 14) afirma que uma vantagem importante dos sistemas informatizados é que, quando bem projetados, podem fornecer muitos dados que ajudam no processo decisório e melhoram de maneira geral o processo de administração. Outra característica é a capacidade de a biblioteca utilizar a tecnologia de maneira a proporcionar serviços que não pudera oferecer antes.

4) Comentários negativos

Em relação ao recurso de acesso e busca de informação no SINJ, o usuário 15 considera complicado utilizá-lo. Nesse caso, ele sente falta de orientação quanto ao uso. No que diz respeito à frequência que as informações são enviadas para os usuários, Figueiredo (1994) afirma que muitos profissionais salientam um grande volume de informação e solicitam que haja mais seletividade por parte da biblioteca.

“Acho o Sinj um pouco difícil de ser usado. Diminuir a frequência de emails também.” (Usuário 15)

Os entrevistados consideram haver falta de funcionários para o atendimento, como sugerem os usuários 16 e 17:

“Seria ideal a disponibilização de mais pessoas para atender a todas as demandas.” (Usuário 16)

“Acredito na formação de um corpo técnico para realizar um serviço mais especializado. Com mais especialistas na área do Conhecimento a exemplo de Bibliotecário, Arquivista, Historiador e outras da área do conhecimento, permitirá esta Casa avançar com serviços de mais qualidade agregando ao órgão e a sociedade.” (Usuário 17)

Percebe-se que o espaço físico reduzido é uma característica negativa apontada pelos usuários, bem como percebem a necessidade de mais Bibliotecários no quadro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados obtidos após a apresentação, análise e discussão dos dados, constatou-se que o objetivo geral de avaliar os produtos e serviços da biblioteca jurídica Onofre Gontijo Mendes sob a perspectiva dos usuários foi atingido de forma satisfatória.

Após a aplicação do questionário e análise dos dados coletados, foi possível verificar maior frequência de usuários mulheres (62%) com idade entre os 30 a 39 anos, e mais da metade dos usuários já possuem curso superior, sobretudo na área de humanas (40%), principalmente especializados na área do Direito. Esses profissionais da área do Direito desenvolvem e produzem pesquisas em diversas áreas dessa grande ciência.

Sobre as necessidades de informação, os usuários preferem fazer suas buscas informacionais diariamente sozinhos (50%) do que com a ajuda de um bibliotecário ou colega de profissão. Os usuários têm como a finalidade a especialização profissional como o maior interesse para se atualizarem em relação ao trabalho que exercem. Um índice alto também foi observado no que se refere ao embasamento de pareceres, notas técnicas e as peças processuais 43% dos usuários utilizam esses produtos e serviços.

A identificação do perfil desses usuários e a frequência com que frequentam a biblioteca e utilizam seus produtos e serviços, constata a importância dessa unidade de informação não somente para os usuários que a utilizam, mas também para o órgão que, ao priorizar a informação e suas fontes como base para atingir suas metas, desempenhar sua missão e cumprir suas atividades, valores e princípios propostos, agrega essas ações à biblioteca, qualidade e credibilidade.

Em relação à avaliação dos produtos oferecidos que mais satisfazem seus usuários são: guia de pesquisa SINJ-DF, artigos, disseminação seletiva da informação e bibliografia especializada. Esse resultado pode ser considerado devido ao fato de que esses quatro produtos, em relação aos demais, oferecem mais informações relativas à busca de informações referentes aos seus cargos ou pesquisas específicas.

Quanto aos serviços avaliados, os dados mostram maior satisfação em relação aos seguintes serviços: “COMUT”, “empréstimo entre bibliotecas”, “empréstimo, devolução, reserva” e “levantamento bibliográfico”. Mais de 50% dos usuários afirmaram que tanto o empréstimo entre bibliotecas, quanto a circulação dentro da biblioteca é muito satisfatório, entretanto, a biblioteca jurídica da PGDF não conta com um acervo amplo, muito menos atual, solicitando muitas demandas de empréstimo entre as bibliotecas conveniadas.

Sobre a forma que os usuários necessitam de suas informações jurídicas, 72% afirmaram que preferem publicações eletrônicas e 54% preferem o impresso. As publicações em formato eletrônico se fazem mais presentes devido à facilidade de acesso dos documentos que são pertinentes ao usuário. No caso de publicações eletrônicas, as bases de dados de maior interesse do usuário são a base *Pro View* 59% e a ABNT normas técnicas, 55,7% utilizam essa base de dados.

Em relação se a biblioteca atende as necessidades de informação dos usuários, 52% concordam plenamente que a biblioteca corresponde satisfatoriamente a essa questão. Em relação aos prazos de atendimento, observou-se que 50,6% concordam plenamente que estão satisfeitos com os prazos. Tratando sobre a disponibilidade dos produtos e serviços, 51,9% concordam plenamente. Constata-se, então, que a presteza e os prazos no atendimento, somados à eficiência e profissionalismo dos bibliotecários e servidores, são fatores que diferenciam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e que contribuem para satisfazer as necessidades de informação dos procuradores e servidores da casa.

Na análise da pergunta aberta, em que foi possível ao usuário expressar-se sobre qualquer aspecto da biblioteca que achasse relevante, verificou-se considerável convergência dos resultados com a literatura estudada.

Notou-se similaridade principalmente com o estudo de Figueiredo (1979) que apresenta as principais contribuições dos estudos da Conferência 107 da *Royal Society*, de 1948, que tinha como objetivo compreender como os cientistas e técnicos obtinham a informação de que lhes era necessária e como utilizavam a literatura de suas respectivas áreas, a autora identificou seis contribuições mais significativas:

1. Acessibilidade e facilidade de uso são os fatores mais importantes para a utilização de um serviço;
2. Muitos profissionais apontam para o volume excessivo de informação e solicitam que haja seletividade;
3. Necessidade de que a disseminação da informação ocorra forma rápida e eficiente.
4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes que os canais formais;
5. O treinamento de usuário é um recurso negligenciado; e
6. Percebe-se a falta de marketing adequado para os serviços de informação.

Das seis contribuições identificadas pela autora, somente o item quatro não apresentou nenhuma incidência entre os comentários e sugestões dos usuários.

A partir dos dados coletados na pesquisa, foi possível verificar a necessidade de mais canais de divulgação principalmente para seus usuários internos. Tendo em vista essas considerações, para a melhoria da prestação de serviços e produtos de informação da biblioteca, sugere-se um trabalho futuro de estudo de usuários tradicional cujo foco é direcionado para o produto, serviço ou sistema de informação para verificar a usabilidade dos mesmos.

Esses resultados podem contribuir para uma nova postura dentro do poder público, no sentido de pautar suas avaliações segundo a perspectiva do usuário, nesse caso, especialmente, os usuários de bibliotecas jurídicas. Uma avaliação contínua pode levantar dados preciosos para o bibliotecário na tomada de decisões quanto ao serviço prestado. Sendo assim, a opção de implementar uma ferramenta de avaliação, é uma decisão estratégica, focada em uma ou mais necessidades, com objetivos de melhorias nos produtos e serviços das bibliotecas. Dessa forma, os gestores da informação têm que estar sempre se atualizando para acompanhar as necessidades de seus usuários. Este estudo pode ser ampliado em outras oportunidades, visto que essa pesquisa foi de cunho exploratório afim de que incentive outras pesquisas sobre o tema.

Este trabalho revelou-se importante para novos projetos que serão realizados com vistas a inauguração da Biblioteca em meados de 2019. Algumas ações foram

estabelecidas a partir da do reflexo desse estudo, em especial, a aquisição de livros digitais, ampliação dos serviços de marketing, diminuição e distinção de e-mails setoriais no âmbito do Centro de Estudos. A Gerência da Biblioteca continuará desenvolvendo este estudo.

REFERÊNCIAS

AVALIAÇÃO. In DICIONÁRIO da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2008-2013. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/avalia%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 20 nov. 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112 p.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

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

BRASIL. Decreto nº 37.047, de 4 de janeiro de 2016. Altera a estrutura da Procuradoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências. **Diário Oficial do Distrito Federal**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 5 de jan. 2016. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e446822c166d4935a494f9381dd562b4/exec_de_c_37289_2016.html. Acesso em: 12 out. 2016.

_____. Lei Complementar do Distrito Federal nº 395, de 31 de julho de 2001. Dispõe sobre a organização da Procuradoria-Geral do Distrito Federal. **Diário Oficial do Distrito Federal**: seção 1, Brasília, DF, n. 152, p. 1- 6, 8 ago. 2001. Disponível em: <http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=395&txtAno=2001&txtTipo=4&txtParte=>. Acesso em: 12 out. 2016.

CARVALHO. Antonio Carlos Alencar. **Comentários à Lei de organização da Procuradoria-Geral do Distrito Federal**. Brasília: Associação dos Procuradores do Distrito Federal, 2004.

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

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: UFSCar, 2004. 48 p.

FERREIRA, Patrícia Helena do Egypto Lucena; MELO, Denise Gomes Pereira de. Biblioteca da Procuradoria da República no Estado da Paraíba: um espaço aglutinador de informação jurídica. **Biblionline**, João Pessoa, PB, v. 2, n. 1, 2006. Disponível em: <http://www.biblionline.ufpb.br/Arquivos2006/Arquivo8.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2016.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento de**

usuários do Instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado em Biblioteconomia e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995. DOI:10.11606/T.27.2017.tde-06032017-102825. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27137/tde-06032017-102825/pt-br.php>. Acesso em: 12 jan. 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 42-57, jul. 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>. Acesso em: 2 out. 2016.

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

_____. O processo de transferência da informação. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/133/133>. Acesso em: 13 jan. 2016.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia de pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária:** grupos de foco. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118-127, mai./ago. 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652007000200012>. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 5 out. 2016.

MENDES, Suênia Oliveira; PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; ZIVIANI, Fabrício. Aquisição e disponibilização das bases de dados das universidades federais brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 160-172, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/26702>. Acesso em: 20 ago. 2018.

MENEZES, Maria das Graças; RAMALHO, Francisca Arruda. **Interação usuário-biblioteca:** um estudo com os alunos do primeiro ano do Curso de Direito da UFPB.

In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Gestão de unidades de informação: teoria e prática. João Pessoa: Ed. Universitária, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2011.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. *In:* PASSOS, Edilenice (Org.). Informação jurídica: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-152.

PASSOS, Edilenice. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_0811b68d34_0008914.pdf. Acesso em: 16 out. 2016.

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

PEREIRA, M. R. S.; BRENHA, T. C. P. Serviço de referência em bibliotecas: reflexões. *In:* CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO SOCIAL, 24. **Anais** [...]. Maceió, 2011.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA Luzia Sigoli. Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. *In:* CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: FEBAB, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Lucylene Valério. **Necessidades de informação jurídica de assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal**: busca, uso e avaliação dos produtos e serviços da biblioteca. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 269-287, jul./dez., 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/842>. Acesso em: 17 out. 2016.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652002000300008>. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652002000300008&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 16 out. 2016.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In:* GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

O estudo busca avaliar a percepção dos usuários, em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Jurídica Onofre Gontijo Mendes, vinculada ao Centro de Estudos da Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF. Os dados coletados serão contabilizados de maneira global, não havendo identificação dos respondentes.

1. Sexo: Feminino Masculino

2. Idade:

15- 19 anos 20 a 29 anos 30 a 39 anos

40 a 49 na Acima de 50 anos

3. Grau de instrução:

Ensino médio Ensino superior Especialização

Mestrado Doutorado Outros

4. Qual cargo você ocupa?

Agente Jurídico Analista Jurídico Estagiário

Procurador do Distrito Federal Técnico Jurídico Cargo em comissão

Requisitado de outro órgão Outros (especificar):

II – Identificação das necessidades de informação, conhecimento, frequência de uso dos produtos e serviços e prazos de atendimento.

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

Forma/Frequência	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Raramente	Nunca
Faz a busca sozinho					
Recorre a um colega de profissão					
Solicita ajuda de um bibliotecário ou colaborador da Biblioteca Jurídica					

6. Qual a finalidade do uso dos produtos e serviços da biblioteca?

Finalidade	Frequentemente	Raramente	Nunca
Acadêmica			
Aperfeiçoamento profissional			
Embasamento de pareceres, notas técnicas e peças processuais			
Lazer			
Outra (especifique)			

7. Com relação aos seguintes produtos da Biblioteca, como você avalia?

LEGENDA: 1- Muito satisfeito; 2- Satisfeito; 3- Regular; 4- Insatisfeito; 5-Muito insatisfeito.

		1	2	3	4	5
7.1	ARTIGOS – Divulga, por <i>e-mail</i> , o sumário das revistas eletrônicas especializadas em matéria jurídica.					
7.2	Bibliografia especializada – Levantamento de referências bibliográficas sobre temas relevantes e assuntos pertinentes à área de atuação da Procuradoria, divulgada por <i>e-mail</i> e intranet.					
7.3	Catálogo – Acervo Literário – Disponível na intranet.					
7.4	Catálogo – Acervo Jurídico – Disponível na intranet.					
7.5	Catálogo - Produção Intelectual da PGDF – Livros, teses, dissertações e trabalhos de especialização dos Procuradores e Servidores, disponível na intranet.					
7.6	Disseminação Seletiva da Informação – Divulga matérias e publicações de interesse da PGDF.					
7.7	Guia do Usuário – Produtos e Serviços da Biblioteca, versão impressa e eletrônica.					
7.8	Guia Rápido de Pesquisa do SINJ-DF – Disponível na intranet e enviado por e-mail. O Sistema Integrado de Normas Jurídicas do DF é coordenado pelo TCDF, SEPLAG, PGDF e CLDF.					
7.9	Novos Títulos - Alerta bibliográfico por e-mail.					

8. Com relação aos os seguintes serviços da biblioteca, como você avalia?

LEGENDA: 1- Muito satisfeito; 2- Satisfeito; 3- Regular; 4- Insatisfeito; 5-Muito insatisfeito.

		1	2	3	4	5
8.1	Biblioterapia					
8.2	CAPACITAÇÃO QUANTO AO USO DAS BASES DE DADOS - Fórum, NDJ, Zênite, ABNT, RTOonline, SINJ, ProView e bases de acesso aberto.					
8.3	CATALOGAÇÃO NA FONTE – Obras PGDF.					
8.4	CÓPIAS DO DIÁRIO OFICIAL DO DISTRITO FEDERAL.					

8.5	COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA (COMUT) – Por meio de convênios, solicita-se cópias de artigos e capítulos de livros às bibliotecas situadas fora do Distrito Federal, mediante pagamento das cópias pelo usuário.					
8.6	Empréstimo entre Bibliotecas – Senado, Câmara dos Deputados, Biblioteca da Presidência, TCDF, TJDFT, CLDF, STF, STJ, MJU, AGU, STM, TCU, TRF 1, TST, TSE, PGR, BCE/UNB.					
8.7	Empréstimo, devolução, reserva de obras do acervo da PGDF.					
8.8	Levantamento bibliográfico - busca de livros, capítulos e artigos, de acordo com os assuntos indicados pelo usuário.					
8.9	ORGANIZAÇÃO DOS ATOS NORMATIVOS DA PGDF - por meio do SINJ- DF e da planilha de legislação e atos administrativos da PGDF, disponível na intranet.					
8.10	PESQUISA EM BASE DE DADOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.					
8.11	PESQUISA DE LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA - Normativos do DF, PGDF, Legislação Federal e Estadual; Tribunais Superiores, Tribunais de Contas e Tribunais de Justiça.					
8.12	Referência bibliográfica – acesso às normas da ABNT e assessoramento quanto ao uso dos documentos.					
8.13	SINJ-DF- GESTÃO E CADASTRO - Atos normativos da PGDF e anotações de ADIs no sistema - A gestão do SINJ-DF é realizada pela PGDF, TCDF, CLDF e SEPLAG.					

9. Você necessita do acervo em qual formato? Em caso de obras eletrônicas, indique as bases de dados preferenciais.

		Sim	Não	Não utilizo
9.1	Publicação impressa			
9.2	Publicação eletrônica			
9.3	ABNT (normas técnicas)			
9.4	Fórum (revistas jurídicas)			
9.5	NDJ (revistas jurídicas)			
9.6	<i>ProView</i> (livros digitais)			

9.7	RTOline (revistas jurídicas)			
9.8	Zênite (revistas jurídicas)			

10. Até que ponto você concorda com as seguintes afirmações sobre a biblioteca:

	Concordo Plenamente	Concordo	Discordo	Discordo Plenamente	Indiferente
A Biblioteca atende as suas necessidades de informação jurídica					
Os prazos de atendimento da Biblioteca são satisfatórios					
Os produtos e serviços estão disponíveis quando você necessita					

11. O que a biblioteca pode fazer para adequar os produtos e serviços às suas necessidades de informação jurídica?