

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JEFFERSON ARNOLDO DA CRUZ COSTA

SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES:
mediação da informação em Bibliotecas Jurídicas

São Luís

2019

JEFFERSON ARNOLDO DA CRUZ COSTA

SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES:
mediação da informação em Bibliotecas Jurídicas

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Ms. Raimunda Ramos Marinho.

São Luís

2019

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Costa, Jefferson Arnaldo da Cruz.

Serviço de disseminação seletiva de informações :
mediação da informação em bibliotecas jurídicas /
Jefferson Arnaldo da Cruz Costa. - 2019.
78 f.

Orientador(a): Raimunda Ramos Marinho.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

1. Biblioteca João Freire Medeiros. 2. Disseminação
Seletiva da Informação. 3. DSI. 4. Informação Jurídica.
5. Mediação da Informação. I. Marinho, Raimunda Ramos.
II. Título.

JEFFERSON ARNOLDO DA CRUZ COSTA

SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES:
mediação da informação em Bibliotecas Jurídicas

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ms. Raimunda Ramos Marinho – Orientadora
Mestra em Biblioteconomia
Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Dr.^a. Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira
Doutora em Engenharia Elétrica
Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Dr.^a Diana Rocha da Silva
Doutora em Educação Escolar
Universidade Federal do Maranhão

Ao meu saudoso pai, que nas oportunidades que estive com ele, mostrou-me que a educação é um dos valores da vida e um caminho para conquistar os sonhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter dado a vida e pelas inúmeras conquistas que tem me proporcionado.

A todos os professores do Departamento de Biblioteconomia e de outros Departamentos da UFMA, que durante a graduação disseminaram seus conhecimentos técnicos e gerais, que me fizeram ver a realidade com uma visão mais crítica-analítica, além de estimular a minha paixão pela fascinante área da Biblioteconomia.

À minha mãe, Erinalva Sousa da Cruz, por ser uma dádiva divina em minha vida, e por sempre batalhar para me dar o melhor.

Ao meu saudoso pai, que embora não esteja mais conosco, sempre me mostrou o valor da educação, e me apoiava em meus sonhos.

Aos meus irmãos: Arleane, Inayara, James e Júnior, que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização dessa graduação.

A toda minha família, que sempre esteve ao meu lado, nos momentos bons e ruins, servindo de alicerce para minha jornada na vida.

À minha orientadora, Professora Ms. Raimunda Ramos Marinho, que se dispôs a compartilhar um pouco do vasto conhecimento e experiência acadêmica para formulação desta pesquisa. Suas contribuições foram primordiais para uma rica aprendizagem.

À banca de monografia, composta pelas Professoras Doutoras Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira e Diana Rocha da Silva, que cooperaram de forma ilustre para a qualificação deste trabalho.

Aos meus colegas do Curso de Biblioteconomia da UFMA, que não são poucos, que sempre externaram solidariedade, companheirismo, lealdade com a minha pessoa, e me proporcionaram laços inspiradores para conquistas acadêmicas e extras-acadêmicas, além do aprendizado que obtive de cada um, tornando esse convívio de quatro anos algo maravilhoso.

A todos os meus amigos que contribuíram diretamente ou indiretamente para a formação deste estudo, e me apoiaram durante a graduação.

Enfim, não poderia deixar de agradecer a Natália dos Santos Barbosa, Raimunda Nonata Araújo Teixeira, Mary Rose Viana Machado e o Ivar de Jesus, funcionários do TRT-MA, que colaboraram brilhantemente para a realização desta pesquisa.

"Obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta" (WOODMAN apud PONJUAN DANTE, 1998, p. 135).

RESUMO

O estudo apresenta como objeto a efetividade da Disseminação Seletiva da Informação (DSI) no processo de mediação da informação jurídica na biblioteca João Freire Medeiros do Tribunal Regional do Maranhão (TRT-MA). Propõe, dessa forma, um estudo de caso a fim de responder até que ponto se pode considerar que o DSI na biblioteca João Freire Medeiros tem efetivamente cumprido o papel de mediação da informação jurídica junto à comunidade de usuários. Objetiva analisar a efetividade do DSI da Biblioteca do TRT-MA, de modo a fornecer dados contributivos à gestão da informação. Apresenta conceitos e percepções relacionados à mediação informacional, como a intermediação e a desintermediação. Demonstra tipologias da mediação, como a mediação implícita e a explícita. Aborda a relação entre mediação, disseminação seletiva da informação e serviço de referência, apontando que o DSI é uma das alternativas da mediação para suprir necessidades de informação, ao mesmo tempo que integra a terceira linha do Serviço de Referência. Discorre sobre o DSI, apresentando o histórico, aspectos conceituais e operacionais, as teorias e os métodos que dão sustentação teórica para a sua implementação. Discute a aplicação do serviço de DSI no âmbito jurídico, com destaque para conceitos e tipologias da informação jurídica. Com vista a alcançar o objetivo proposto, aplica-se uma pesquisa de campo, com base na pesquisa bibliográfica e documental, utilizando como técnicas de pesquisa o questionário e a observação sistemática. Indica que o DSI é totalmente automático. Mostra que o serviço atende alguns requisitos da literatura especializada, carecendo apenas de uma ação de retroalimentação, que permite avaliar o desempenho para tomada de decisão. Como resultados, aponta que os usuários estão plenamente satisfeitos com a forma de cadastramento, e com a quantidade de informação jurídica notificada. Constata que os entrevistados consideram os temas informados totalmente adequados às suas práticas profissionais e necessidades da informação. Conclui que o DSI estudado impacta positivamente na atuação profissional dos usuários, ao mesmo tempo que é eficiente e eficaz.

Palavras-chave: Disseminação Seletiva da Informação. DSI. Mediação da Informação. Informação Jurídica. Biblioteca João Freire Medeiros.

ABSTRACT

The study presents as object the effectiveness of Selective Dissemination of Information (ISD) in the process of mediation of legal information in the João Freire Medeiros library of the Regional Court of Maranhão (TRT-MA). It proposes a case study in order to answer to what extent the ISD in the João Freire Medeiros library can be considered to have effectively fulfilled the role of mediating legal information with the user community. It aims to analyze the effectiveness of the TRTMA Library's ISD, in order to provide data that contributes to information management. It presents concepts and perceptions related to informational mediation, such as intermediation and disintermediation. Demonstrates typologies of mediation, such as implicit and explicit mediation. It addresses the relationship between mediation, selective dissemination of information and referral service, pointing out that ISD is one of mediation alternatives to meet information needs, while integrating the third line of the Referral Service. It discusses the ISD, presenting the history, conceptual and operational aspects, theories and methods that give theoretical support for its implementation. Discusses the application of the ISD service in the legal field, highlighting concepts and typologies of legal information. In order to achieve the proposed objective, a field research is applied, based on the bibliographic and documentary research, using as questionnaire research techniques and systematic observation. Indicates that the DSI is fully automatic. It shows that the service meets some requirements of the specialized literature, requiring only a feedback action, which allows to evaluate the performance for decision making. As a result, it points out that users are fully satisfied with the form of registration, and with the amount of legal information notified. Notes that respondents consider informed topics fully appropriate to their professional practices and information needs. It concludes that the studied ISD positively impacts the professional performance of users, while being efficient and effective.

Keywords: Selective Dissemination of Information. SDI. Information Mediation. Legal Information. João Freire Medeiros Library.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Processo de Referência	20
Quadro 2 – Comparativo dos Aspectos Operacionais	34
Quadro 3 – DSI na Biblioteca João Freire Medeiros	57
Quadro 4 – DSI via SIABI	58
Figura 1 – Catálogo Online da Biblioteca João Freire Medeiros	47
Figura 2 – Pesquisa Rápida do Catálogo	47
Figura 3 – Novas aquisições da Biblioteca João Freire Medeiros	48
Figura 4 – Destaques do Acervo da Biblioteca João Freire Medeiros	48
Figura 5 – Registro da obra no SIABI	49
Figura 6 – Disseminação seletiva da informação via SIABI	52
Figura 7 – Interface do Cadastro de Assuntos de Interesse	52
Figura 8 – Boletim Informativo da Biblioteca do TRT-MA	55
Figura 9 – Página da Plenum	55
Fluxograma 1 – Composição da Justiça do Trabalho	45
Fluxograma 2 – Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca do TRT-MA	51
Fotografia 1 – Recursos informacionais (Doutrina, Legislação e Súmulas)	53
Fotografia 2 – Recursos informacionais (Periódicos)	53
Fotografia 3 – Recursos informacionais (Audiovisuais)	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	Código de Catalogação Anglo-Americano
ALA	American Library Association
BDJUR	Base de Dados Jurídica
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBM	International Business Machines
IIB	International Investment Bank
ISBN	International Standard Book Number
JCJ	Junta de Conciliação e Julgamento
LAI	Lei de Acesso a Informação
SIABI	Sistema de Automação de Bibliotecas
SID	Serviço de Informação e Documentação
SR	Serviço de Referência
SRV	Serviço de Referência Virtual
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
TRE-RS	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul
TRT-MA	Tribunal Regional do Trabalho do Maranhão
TRTs	Tribunais Regionais do Trabalho
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS: evidências no serviço de referência	16
2.1	O Serviço de referência	18
2.1.1	Serviço de Referência Virtual	22
3	DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: histórico, aspectos conceituais e operacionais	26
3.1	Histórico	27
3.1.1	Evolução e gerações	27
3.2	Aspectos operacionais	29
4	INFORMAÇÃO JURÍDICA E O PROCESSO DE DISSEMINAÇÃO	36
5	METODOLOGIA	40
6	A BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS	44
6.1	O Tribunal Regional do Trabalho do Maranhão	44
6.2	A Biblioteca João Freire Medeiros – o lugar da pesquisa	46
7	O PROCESSO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS	50
7.1	Diretrizes de funcionamento do processo e serviços de DSI	50
7.1.1	Disseminação seletiva da informação via SIABI	52
7.1.2	Disseminação da Informação via Boletim Informativo	54
8	AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA E ANÁLISE DOS RESULTADOS	58
8.1	A concepção do usuário e análise dos impactos	61
9	CONCLUSÃO	65
	REFERÊNCIAS	67
	APÊNDICE A – PLANO DE OBSERVAÇÃO	72
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS USUÁRIOS	73
	ANEXO A – PROGRAMA DA DISCIPLINA FONTES DE INFORMAÇÃO ..	75
	ANEXO B– TERMO DE CONSENTIMENTO DE PESQUISA	78

1 INTRODUÇÃO

O aumento exponencial da produção do conhecimento técnico-científico implica na necessidade de registrar e recuperar a informação. A grande massa de informação produzida pode ser vista como o reflexo do grau de desenvolvimento que a espécie humana conquistou. O avanço tecnológico é produto desse desenvolvimento, que reconfigurou determinados traços culturais da sociedade, haja vista que a troca e compartilhamento de informações romperam a barreira espaço-tempo, isso porque em questão de segundos um dado pode alcançar milhares de internautas.

Nessa perspectiva, há uma contínua atualização do conteúdo produzido em todas as áreas do conhecimento. As publicações jurídicas sempre se atualizam, por isso, as bibliotecas jurídicas precisam acompanhar esse ritmo dispondo de serviços sofisticados, que sejam capazes de contemplar um número abrangente de usuários ao mesmo tempo que fornecem informações pertinentes e relevantes aos mesmos, na proporção que suas bases de dados são atualizadas.

Outra senda a ser pensada é a quantidade e o acúmulo da informação como benefício, mas se ela não for tratada e filtrada, resulta em perda de seu aspecto racional, funcional e na utilidade da informação gerada. Barreto (1994, não paginado) explica que a produção do conhecimento em caráter significativo se dá por “[...] um processo de transformação orientado por uma racionalidade técnica que lhe é específica; representa atividades relacionadas à reunião, seleção, codificação, redução, classificação e armazenamento de informação [...]”. Esse processo tem o intuito de disseminar coerentemente a informação para fins específicos.

Sobre essa assertiva, Barros (2003) compreende que a organização da informação visa o seu uso e disseminação e que, uma vez consumida, “[...] contribua para transformar [para melhor] o ser humano e o seu entorno, mesmo em pequeníssima medida” (BARROS, 2003, p. 14).

Dessa forma, entende-se que a disseminação da informação vai além de objetivos institucionais, acadêmicos e comerciais. Ela aponta para a oportunidade que o indivíduo tem de se apropriar do conhecimento para intervir no meio em que vive. Isso sugere o desenvolvimento de serviços em bibliotecas que observem o planejamento com foco no usuário e que seja viabilizado por uma mediação que busca manter o usuário informado sobre seus campos de interesse, ajudando-os a suprir sobretudo suas necessidades informacionais.

Para tanto, uma possibilidade é a Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que é importante por atender duas perspectivas, a primeira no âmbito social e a segunda de ordem técnica. A vertente social é o modo de compartilhar e disseminar o conhecimento, transmitir aquilo que é novo ao usuário, tornando-o atualizado no campo científico, cultural e profissional. A perspectiva técnica desse serviço, não menos importante, compreende a modelagem e dinamicidade no contexto de uma unidade de informação e, sobretudo, seus resultados e contribuições em função das requisições por parte do usuário.

A respeito do planejamento e do funcionamento de um serviço de DSI eficiente, é necessário observar os aspectos operacionais e os mecanismos que respondam pelo desempenho do serviço, a exemplo da percepção do usuário, de modo a garantir minimamente que a necessidade da informação seja plenamente atendida, o que aponta para a preocupação com a efetividade do DSI no processo de mediação da informação em bibliotecas (NOCETTI, 1980; LONGO, 1979; SOUTO 2010).

Assim, o objeto deste estudo é a efetividade do DSI no processo de mediação da informação jurídica na biblioteca João Freire Medeiros do Tribunal Regional do Trabalho Maranhão (TRT-MA).

A partir de então, emergiu o problema de pesquisa, em que se indaga: o Serviço de Disseminação Seletiva desenvolvido pela biblioteca João Freire Medeiros do TRT-MA tem desenvolvido os parâmetros de efetividade por meio das perspectivas técnica e social, de modo a cumprir o papel da mediação da informação jurídica junto à comunidade de usuários desta instituição?

Nesse sentido, as questões que norteiam o estudo, as quais serão respondidas com o alcance de cada objetivo específico, são: Como se dá a relação entre Mediação da Informação, Serviço de Referência e DSI no processo de difusão da informação jurídica na Biblioteca João Freire Medeiros? O fluxo de informações jurídicas se adequa às necessidades de informações dos usuários da referida biblioteca? Quais as características do serviço de DSI prestado pela biblioteca em questão, sob o ponto de vista técnico e social? Quais as percepções dos usuários acerca do serviço de DSI na Biblioteca João Freire Medeiros?

Visando responder tais questionamentos, foi estabelecido como objetivo geral analisar a efetividade do serviço de Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca 'João Freire Medeiros' do Tribunal Regional do Maranhão (TRT-MA) com vista apresentar contribuições para o processo de mediação da informação, e como objetivos específicos:

- a) abordar sobre mediação da informação e o serviço de referência com vistas a difusão da informação jurídica com destaque para o Serviço de Disseminação Seletiva da Informação;
- b) discorrer sobre o fluxo da informação jurídica e as necessidades informacionais dos operadores dos direitos e usuários da Biblioteca João Freire Medeiros;
- c) descrever a modelagem do Serviço de DSI prestado pela Biblioteca João Freire Medeiros, destacando os aspectos técnicos;
- d) verificar a percepção do usuário sobre o desempenho do serviço de DSI na Biblioteca João Freire Medeiros;
- e) desenvolver uma análise avaliativa do Serviço de DSI prestado pela Biblioteca João Freire Medeiros.

Para o alcance dos objetivos do estudo, o desenho metodológico está detalhado na seção 5, que irá explicar o trajeto de organização e realização do presente estudo, o qual contém pesquisa exploratória, qualitativa e de avaliação, apresentada sob a forma de estudo de caso.

A escolha pelo tema dessa investigação partiu de uma inquietação gerada no decorrer de minha participação como aluno na disciplina de Fontes de Informação (Anexo A) vivenciada no quarto período do Curso de Biblioteconomia da UFMA, no decorrer do ano 2016. Registra-se que nesta curricular foram explorados os conceitos, características, tipologias, incluindo serviços e pessoas como fontes de informação, momento em que aflorou o interesse em verificar a aplicação e o funcionamento do serviço de DSI em uma realidade concreta. Logo a opção de desenvolver o estudo no campo jurídico, tomando como realidade empírica a Biblioteca “João Freire Medeiros”, pertencente ao TRT-MA, deu-se ao fato não ter estagiado em bibliotecas jurídicas durante minha formação acadêmica.

Assim, as contribuições teóricas deste estudo visam enriquecer a produção científica do fluxo da informação jurídica. Outros contributos são pontuais para a instituição campo da pesquisa, os quais: aprimorar o funcionamento desse serviço; corroborar para a visibilidade; subsidiar a gestão e tomada de decisão no processo de produção e disseminação da informação; entre outros.

Contemplando todas essas perspectivas, o trabalho está estruturado da seguinte forma:

- Introdução: Contextualização, objeto de pesquisa, problema, objetivos, justificativa.

- Revisão de Literatura: Resgate dos conceitos e percepções atuais e históricas sobre mediação da informação e o serviço de referência, relacionando-se com o Serviço de Disseminação Seletiva da Informação com vistas na difusão da informação jurídica.

- Metodologia: Descrição do percurso metodológico, que se deu pelo estudo de caso como estratégia de pesquisa, pesquisa bibliográfica para embasar a investigação, pesquisa de campo por meio de entrevistas; questionários; a pesquisa documental como subsídio (manual e sites); indicando o tipo de abordagem, qualitativa, e destacando que o estudo é exploratório descritivo.

- Realidade Investigada e Dados Empíricos: Descrição do DSI da Biblioteca João Freire Medeiros e evidências dos impactos do serviço em questão na concepção dos usuários.

- Conclusão: Considerações finais acerca da pesquisa.

- Referências: Obras utilizadas.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS: evidências no serviço de referência

Nesta seção serão abordadas as principais percepções acerca da Mediação da Informação em bibliotecas, bem como suas atuações no Serviço de Referência. Neste último, serão considerados seus principais aspectos conceituais, na medida em que será explorado o arranjo do Processo, as Funções, as Linhas, a Evolução Tecnológica, bem como a relação com o Serviço de Disseminação Seletiva de Informações.

A biblioteca de um modo geral inclina-se para questões socioeducativas e socioculturais, visando aspectos relacionados ao ensino, pesquisa, desenvolvimento científico, cultura, produção do conhecimento, adjuntos com os procedimentos de busca, disseminação e recuperação da informação, a fim de contribuir para o avanço da sociedade, na perspectiva de protagonizar ações dos principais acontecimentos sociais.

Caracteriza-se Biblioteca como todo e qualquer organismo, consistindo-se de forma concreta ou virtual, com o objetivo de reunir informações de qualquer tipo, em qualquer fonte, para empréstimo ou consulta local. É um espaço constituído por diversos serviços, cuja finalidade é proporcionar o acesso à informação ao seu público específico, sendo também considerada como porta de acesso ao conhecimento.

Lancaster (1996) divide os serviços de uma biblioteca em duas grandes categorias: “Organização e Controle” e “Serviços ao Público”. A primeira, tradicionalmente conhecida como serviços meio, compreende as atividades de catalogação, classificação, indexação, redação de resumos e tradução, que por seu turno viabilizam o processo operativo de funcionamento das atividades incluídas na segunda categoria – tida aqui como “Serviços ao Público”, que garante a interação direta com o usuário.

Ainda sobre as categorias mencionadas, Almeida Júnior (2009) classifica como mediação implícita e explícita, respectivamente, ressaltando que dentro do contexto da unidade de informação, estas mediações se executam inteiramente correlacionadas.

O autor, corroborando com Lancaster (1996), frisa que a mediação implícita diz respeito ao processamento técnico, ao tratamento da informação para o uso, tratando-se de uma mediação indireta. Em relação à explícita, no seu sentido mais geral, refere-se ao atendimento que o usuário recebe do bibliotecário, ou seja, a interatividade. Portanto, trata-se de uma mediação direta, podendo ser tanto física como virtual, onde o fator humano é a principal característica.

Silva e Farias (2017) ao destacarem a perspectiva aplicativa da mediação, reforçam a concepção de Almeida Júnior (2009) ao afirmar que a Mediação Implícita está presente na interação do ambiente da informação com a organização, associada à interação dos profissionais com o repertório técnico de tratamento. Isso caracteriza uma interação indireta com o usuário, que reflete na dinâmica de organização do acervo e no uso das fontes.

Sobre a Mediação Explícita, os autores enfatizam que a mesma está presente no Serviço de Referência, na Disseminação Seletiva de Informações, no Serviço de Informação Utilitária, nos Serviços de Informação de Estímulo à Cultura, na Mediação para Leitura e no Processo de Pesquisa (SILVA; FARIAS, 2017).

Nessa perspectiva, observa-se que a mediação da informação está presente, de forma efetiva, desde o tratamento da informação até o atendimento ao usuário, não se limitando a um ou outro processo, mas englobando uma diversidade de conceitos e práticas dentro da Biblioteca. (ALVES; MIRANDA, 2014). Dessa forma, Almeida Júnior (2009, p.92) descreve o conceito de Mediação da Informação como:

[...] toda ação de interferência - realizada em um processo, por um profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

A partir da percepção de Almeida Júnior (2009), observa-se quatro palavras-chave que chamam a atenção: “interferência”, “processo”, “apropriação da informação” e “necessidade informacional”. A interferência indica o fazer bibliotecário no uso de suas atribuições de promover diretamente o acesso às fontes informacionais. Isso dentro de um processo, não em um momento, pois envolve equipamentos, suportes, e especialmente, o usuário.

O usuário atua como agente que se apropria da informação, de maneira que satisfaça sua necessidade informacional. Essa é a questão central que diferencia o termo “Mediação” de “Intermediação”.

Ewing (1992) vê a intermediação como o *link* entre profissionais da informação, usuários e recursos informacionais, com o foco no atendimento, isto é, na demanda, havendo interação ou não. Já para Almeida Júnior (2009), a mediação sempre se dá pela interação, com foco na necessidade do usuário.

Entretanto, Fourie (2001) sugere um conceito oposto da mediação e intermediação, a “Desintermediação”, pois é a ação que se dá pela ausência da interação entre bibliotecário e usuário. É um termo que surgiu a partir da década de 1960 com o avanço da

internet, onde o usuário, na busca por conteúdos, adquiriu autonomia em suas pesquisas, dispensando auxílio de terceiros.

Contudo, Souto (2010, p.77) acredita que:

[...] embora a independência dos usuários no processo de busca de informação seja algo desejado e estimulado, acredita-se que sempre haverá a abertura para algum nível de mediação e/ou intermediação, dependendo do contexto e da complexidade envolvidos no processo de busca da informação.

O pressuposto de Souto faz sentido, visto que embora o usuário tenha domínio no manuseio das fontes, não está isento de se submeter a algum processo de mediação ou intermediação, considerando que ambas podem assumir um caráter implícito, evidenciado na alimentação por terceiros das bases de pesquisas, bem como da manutenção das plataformas de busca.

A Mediação da Informação é um conceito interdisciplinar, que não envolve somente a produção e disseminação do conhecimento, mas contempla qualquer natureza (direta ou indireta) de transmissão de informação ou dados, praticamente em todas as ocasiões da vida humana, visto que onde há: mensagem, emissor (a) e o receptor (a), ali há o processo de medição.

Para Almeida Júnior (2009) refletir acerca da Mediação ressuscita olhares diferenciados ao fazer bibliotecário, pois desmitifica a limitação do ofício de apenas ofertar livros e sustenta a premissa de que o bibliotecário é o mediador entre a informação e a necessidade informacional. Nesse sentido, a Mediação é uma alternativa para quebra da lacuna teórica sobre reflexões do Serviço de Referência, as quais se preocupam com temas que enfatizam metodologias e comportamentos nesse processo. Portanto, a Mediação da Informação dá sustentação teórica para os Serviços de Referência.

2.1 O Serviço de referência

Para compreender o funcionamento do Serviço de Disseminação de Informações toma-se como indicativo o Serviço de Referência (SR), visto que historicamente o mesmo surgiu no final do século XIX, nos Estados Unidos, e se expandiu em todo o século XX, incorporando as definições e características que atualmente as conceituam. (MANGAS, 2017).

O Serviço de Referência caracteriza-se como a prática humana que visa auxiliar o usuário na busca da informação, no uso dos serviços e fontes informacionais em ambientes de bibliotecas, sendo a informação estruturada ou não, considerando o fator humano como

“principal ferramenta” deste serviço, conforme corrobora Mangas (2007, p.1) o qual diz que o SR se dá pela “[...] dimensão humana, isto é, o contacto pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial”.

Grogan (1995, p.36) argumenta que este serviço “[...] não é simplesmente aquilo que os bibliotecários executam para localizar as respostas às questões que lhes são formuladas. Também inclui a etapa anterior, crucial, durante a qual eles analisam, junto com os consulentes, a natureza de seus problemas.”.

Para Mangas (2007) essa prática conjunta constitui o processo de referência, que se inicia ao analisar a tipologia do problema. Essa etapa, segundo o autor, é denominada como “Recepção e identificação da pergunta”, pela qual se busca os procedimentos cabíveis para encontrar a resposta.

Grogan (1995) fomenta que tais procedimentos, para formulação da resposta, perpassam pelas etapas: “Necessidade de Informação”, “Questão Inicial”, “Questão Negociada”, “Estratégia de Busca”, “Processo de Busca”, “Resposta” e, por fim, a “Solução”, propriamente dita.

Como tal, numa leitura metodológica, Mangas (2007) elenca o Processo de Referência em: entrevista de referência, estratégias de pesquisa e obtenção da resposta, fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência. Além disso, enfatiza que em determinados casos esse processo se inicia de uma necessidade do usuário, representado por uma pergunta, o que caracteriza a fase de “Recepção e identificação da pergunta”. O quadro 1 relaciona as etapas do Processo de Referência fixadas pelos autores.

Quadro 1- Processo de Referência

Mangas (2007)		Grogan (1995)	
Etapas	Características	Etapas	Características
Recepção e identificação da pergunta	Etapa que consiste na identificação da tipologia da pergunta e os procedimentos cabíveis para encontrar a resposta. Comumente essas perguntas são do tipo: perguntas de informação geral; perguntas de resposta rápida ou perguntas simples e factuais; perguntas de informação bibliográfica ou perguntas complexas.	Problema	Dificuldades relatadas pelo usuário
Entrevista de referência	É o momento em que ocorre o esclarecimento e interpretação da questão do usuário por meio de uma série de perguntas. A etapa de entrevista opera em função da identificação do assunto e do material por meio de um diálogo, para filtrar e delimitar a pesquisa nas áreas de interesse.	Necessidade de informação	Abstrair e assimilar as dimensões do conteúdo, e interpretar a necessidade.
Estratégias de pesquisa e obtenção da resposta	É a fase pela qual se estabelece critérios, técnicas, instrumentos e objetivos da pesquisa. Dentre diversos instrumentos de pesquisa temos “[...] catálogo, um dicionário, uma enciclopédia, um motor de busca, etc.” (MANGAS, 2007, p.17).	Questão inicial	Indagação feita pelo usuário, compreender o que procura.
Fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência	É o estágio pelo qual o agente de Referência emite o produto informacional oriundo da pesquisa. É importante saber que a resposta pode se dá em vários formatos: livros, artigos, bibliografias, sumários, sites. Quanto à verificação da pertinência, é o momento que se faz saber se a resposta foi satisfatória ou não, ou seja, se a pesquisa foi útil e o material fornecido é relevante.	Questão negociada	Refinamento da pergunta, elucidação do processo de pesquisa.
Continuação das etapas de Grogan (1995)			
Estratégia de busca	Definição dos canais da pesquisa, escolha dos critérios e estratégias de busca.		
Processo de busca	Operacionalização da pesquisa nas fontes, nos catálogos, no acervo, nas bases de dados online, etc.		
Resposta	Produto da pesquisa. Material informacional ou encaminhamento para outra unidade.		
Solução	<i>Feedback</i> da resposta, avaliação do documento.		

Fonte: Adaptado de Mangas, 2007, p. 13; Grogan, 1995.

Diante do comparativo, destacam-se as etapas que se cruzam: “Necessidade da Informação” e “Entrevista de Referência”, aspectos imprescindíveis no contexto do processo, uma vez que viabilizam o esclarecimento da questão do usuário por meio de uma série de perguntas. A ação da entrevista opera em função da identificação do assunto e material por meio de um diálogo, para filtrar e delimitar a pesquisa nas áreas de interesse.

Dessa forma, entende-se o Processo de Referência, como o fluxo informacional, que perpassa pelo Problema da Pesquisa até a avaliação da resposta, na medida em que é por meio desta que se escolhe os canais da pesquisa e obtenção da resposta, ou seja, se estabelece critérios, técnicas, instrumentos e objetivos da pesquisa, a fim de emitir o produto informacional (livros; artigos; bibliografias; sumários, sites.), passível de análise de sua pertinência.

Macedo (1990) compreende o processo de Referência como sendo o momento de interação entre o usuário e o bibliotecário. Para Macedo (1990) canalizar a informação por meio do processo é a plenitude alcançada pela biblioteca frente ao seu público. A autora afirma ainda, que esse processo se refere ao fluxo fim de toda a atividade bibliotecária, isto é, a disponibilização e otimização da informação são as razões pelas quais ocorre o tratamento da informação (organização e processamento técnico).

De acordo com Mangas (2007), tanto o Serviço quanto o Processo de Referência têm as funções de: Acolher, Informar, Formar, Orientar. Obviamente que tais funções devem ser incorporadas às especificidades da biblioteca, assim como o tipo de clientela que atende, além da natureza e recursos da instituição matriz.

Em geral, a função de acolher diz respeito à receptividade que o usuário recebe do agente do SR. É uma espécie de “cartão postal” da biblioteca! Em outras palavras, é o meio que induz os usuários a procurarem diversas vezes a biblioteca, além de fazer com que outros usuários também a procure. Isso parte de um bom acolhimento, no sentido de executar um bom atendimento e esforço para sanar, da melhor forma possível, as dúvidas e necessidades informacionais.

Ligado diretamente a função de acolher, tem-se o informar, que nada mais é do que a ação de fornecer respostas ao usuário, sendo elas simples ou complexas. No ambiente da Biblioteca, essa função é geralmente instruir como localizar e obter bibliografia, documentação, material de pesquisa, mas essa função pode transcender esses espaços.

Nesse sentido, o ato de formar consiste em instruir os usuários a operar os serviços e dos recursos da biblioteca. É certo que a geração vigente de usuários tem mais potencialidades no uso das TICs, de forma que são mais autônomos em relação às gerações passadas. Porém, é preciso compreender que o conhecimento específico do bibliotecário acerca dos recursos da biblioteca (catálogos online, bibliografias, manuais, guias) aliado às habilidades do usuário resultará em uma pesquisa precisa e satisfatória, daí a importância de instruir o usuário quanto ao uso correto e eficiente dos serviços que a biblioteca dispõe.

Intrinsicamente relacionada com todas as funções citadas até aqui, a orientação é aquela que engloba todas elas, talvez porque a receptividade, ponto de partida para orientar e informar, é uma de suas modalidades e formar também é orientar. Estritamente, a função de orientar compreende a ação de ensinar ao usuário como deve localizar a informação procurada, não o restringindo a uma única biblioteca, mas para tantas quantas dispor do material pesquisado.

Com o avanço das TICs, especialmente o aumento do número de bibliotecas digitais, interoperabilidade entre sistemas, canais colaborativos e intensificação das mídias sociais, as funções do SR foram impactadas, dando-lhes traços de sofisticação e praticidade, implicando em outra dimensão da Mediação da Informação, o Serviço de Referência Virtual (SRV).

2.1.1 Serviço de Referência Virtual

Há uma pluralidade de termos atribuídos ao Serviço de Referência Virtual (SRV). Os mais comuns são referência digital, referência eletrônica, referência on-line, serviços de referência na Internet, referência permanente, referência em tempo real, termos pelos quais indicam o mesmo valor semântico.

A *American Library Association* (ALA) define o SRV como:

[...] o serviço de referência iniciado eletronicamente onde os clientes utilizam computadores ou outras tecnologias para se comunicarem com a unidade de informação sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação utilizados frequentemente no serviço de referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, serviço de voz por IP, compartilhamento de tela, e-mail e mensagens instantâneas. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2010, p.1, tradução nossa).

Para a ALA o SRV virtual rompe as “barreiras” do espaço-tempo no sentido de um atendimento remoto, isso por meio das correntes alternativas como videoconferência, e-mail, bate-papo, mídias sociais, serviço voz IP, etc. Ressalta-se que essa tecnologia contempla um número maior de utilizadores.

Arellano (2001) sintetiza o início do SRV ao afirmar que os correios eletrônicos eram tidos como uma de suas primeiras modalidades, visto que eles surgiram na década de 1980, nos Estados Unidos, quando as bibliotecas passaram a disponibilizar seus catálogos em plataformas online. O atendimento por esse correio era marcado por um conjunto de perguntas e respostas, ao passo que os catálogos disponibilizavam links que direcionam ao acervo procurado.

Felício (2014) classifica o SRV em dois grupos: síncrono e assíncrono. O primeiro é caracterizado pela interação bibliotecário-usuário em tempo real, como ocorre em *chat*, vídeo/tela ou *web* conferência. O segundo é visto pelo autor como mais retardatário, tradicionalmente representado por e-mails, formulários de *home page*, etc.

Entretanto, os dois grupos apontam para um serviço de SR com flexibilidade de informações, com trocas em massa, que implica em redução de custos. A web 2.0 foi o primeiro cenário para a instantaneidade das trocas e compartilhamento de informações, sendo que “Sofisticou-se com a implantação da web 3.0, ‘a internet das coisas’, ou web semântica”, pela qual se atribui significado aos metadados, além de se inter-relacionar com outras descrições de um determinado assunto (ALVES, 2005 apud SILVA, 2013).

As versões web sem dúvidas vêm gradativamente agregando valor à informação, e potencializando a mediação da mesma em ambientes virtuais, seja por intermédio humano, seja pelo método automático. Nesse sentido, Damian e Silva (2017) afirmam que a web é considerada “[...] como um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações ao usuário independentemente de onde o usuário esteja”.

Por essa razão, Carvalho e Lucas (2005) afirmam que as bibliotecas modernas tiveram que reconfigurar seus serviços de referências para uma integração maior com a web. Dessa forma, eles citam que a provisão de documentos em plataformas virtuais é dada pelo fornecimento de pesquisa online do acervo da biblioteca, comutação bibliográfica online, fornecimento de cópias online, empréstimo entre bibliotecas, entrega de material e preparação de traduções.

Dentre as funções do SR que foram fortemente moldadas pelas TICs, destaca-se a de orientação ao usuário, função que se dá pela provisão do auxílio bibliográfico. Para Carvalho e Lucas (2005) a provisão de auxílio bibliográfico lida diretamente com a localização do material informacional, sujeito a questões simples ou complexas. Esse impacto se deu, dentre várias formas, pela orientação por meio de plataformas digitais, como correios eletrônicos.

Como apresentado, entre os vários serviços da Biblioteconomia impactados pelas TICs, impulsionados pela explosão do conhecimento, o Serviço de Referência é o mais visível pela sociedade. Diante dos recursos tecnológicos que não só o SR dispõe, mas toda a biblioteca (ou rede de bibliotecas) apresenta, e da grande variedade de acervo, Macedo (1990) acredita que se tornou indispensável dividir o Serviço de Referência por linhas para facilitar a administração e a assimilação do processo de medição e disseminação do conhecimento. Essas linhas correspondem a:

- a) Serviço de Referência Propriamente Dito;
- b) Educação do Usuário;
- c) Alerta e Disseminação da Informação
- d) Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca;

e) Administração/Supervisão do Setor de Referência.

Evidentemente que, dependendo do tipo de biblioteca, a essas linhas podem ser incorporadas outras características não previstas na literatura. A autora vê o SR estruturando-se, no geral, nas cinco linhas referidas por acreditar que a primeira linha é a essência do serviço de SR, ou seja, trabalha diretamente com o atendimento, a interação, gerindo e classificando as questões de Referências. Para Macedo (1990), essas questões são de ordem: Informacionais (fatuais, bibliográficas) e Instrucionais ou Direcionais (orientação ao uso dos recursos da biblioteca), o que aponta para as funções de informar e formar, segundo a perspectiva de Mangas (2007).

A segunda linha gira em torno da Educação do Usuário. É nessa linha que os profissionais da biblioteca têm que transmitir conhecimentos técnicos acerca dos serviços e produtos em forma de treinamentos, oficinas e palestras, a fim de que o usuário adquira habilidades quanto ao uso dos recursos da biblioteca, e assim torná-lo parcialmente autônomo em suas pesquisas. Ressalva-se que esse treinamento não se restringe ao módulo presencial. Existem várias plataformas online que promovem esse serviço, o que lhe agrega traços de sofisticação.

A Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca é um importante instrumento para o seu bom funcionamento. É por meio desse recurso que o usuário poderá se situar sobre os serviços e repartições. Uma biblioteca organizada parte de um sistema de sinalização claro e simples, para fácil entendimento da clientela, pautado em comunicações gráficas e visuais. Geralmente, essa comunicação engloba Sinalização de Setores e Serviços, Sinalizações Especiais e Instruções do Ambiente da Biblioteca.

A Administração/Supervisão do Setor de Referência diz respeito a todos os aspectos gestuários do Serviço de Referência. É por meio deles que partem o planejamento, objetivos, metas, estratégias, avaliação, técnicas e diretrizes para gerir toda a conjuntura do Serviço. Vale ressaltar que passa por este setor a aplicação das demais linhas propriamente ditas.

No tocante à linha “Alerta e Disseminação da Informação”, Barros (2003) chama atenção que o Serviço de Alerta é voltado para um público mais geral, visando tão somente chamar a atenção de um grupo de usuários para novas aquisições e o despertar de interesse por diversos temas, como por exemplo, política, economia, religião e mercado. Seus canais de publicação são: cartazes, murais, sumários de periódicos, catálogos e folhetos. Enquanto que a Disseminação da Informação, no sentido de disseminar seletivamente, direciona-se para um público especializado, com foco na área de atuação, interesse e expectativa do usuário.

Ambos os serviços têm o intuito de divulgar o que é novo, além de serem prestados de formas convencionais ou por tecnologias.

Conforme apresentado por Macedo (1990), o DSI é uma das variantes do SR, seja por constituir a fase de “Estratégias de Busca”, proposta por Grogan (1995) e Mangas (2007), seja por operar as funções de “Informar” e “Orientar”, sugeridas pelo último, as quais incorporaram um formato remoto com o desenvolvimento tecnológico, potencializando o atendimento virtual das bibliotecas, de acordo com a ALA (2010). Nesse sentido, os pressupostos dos autores citados apontam para uma percepção geral do DSI, no sentido de mediar a informação filtrada a um público específico.

Dentro do contexto das Bibliotecas, Alves e Miranda (2012) afirmam que “A Mediação da Informação está intimamente relacionada ao processo de referência, mas não se limita apenas a ele. Ela envolve os diversos campos do conhecimento e os diferentes setores de uma unidade informacional.”. Isso porque a mediação dinamiza o processo de busca e recuperação da informação, executados no Serviço de Referência.

A Medição Informacional qualifica o DSI, no sentido de trabalhar e valorizar a necessidade do usuário, a fim de satisfazê-la para a construção do conhecimento, já que a interação permite identificar “[...] incertezas intrínsecas aos aspectos cognitivos do usuário [...]”. (SOUTO, 2010, p. 87). Portanto, a medição promove melhores estratégias de se operar o DSI.

3 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: histórico, aspectos conceituais e operacionais

Esta seção resgata as principais reflexões acerca da DSI, descreve seu histórico, além de destacar aspectos conceituais e operacionais. Finaliza ressaltando a importância da retroalimentação no serviço de DSI.

A DSI é reflexo da “explosão informacional”, por isso em sua aplicabilidade exige uma gestão de qualidade. Para Silva e Rados (2002) representa um novo paradigma da Biblioteconomia, visto que Moraes (2016) afirma que a prioridade deixou de ser o acervo para focar nas necessidades e preferências do usuário, indo desta ao encontro das cinco Leis de Ranganathan, as quais indicam que: “Os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento.” (RANGANATHAN, 2009, p.11).

Ranganathan resume nas cinco Leis toda a prática Bibliotecária. Sua perspectiva merece atenção especial, uma vez que estabelece uma relação precisa entre o acervo e usuário de forma clara e objetiva, não enaltecendo um em detrimento do outro, mas sim os apresentando de maneira complementar. Isso é refletido no DSI, pois tal serviço permite viabilizar o uso do acervo, faz a mediação entre o conteúdo documental e o perfil do usuário/cliente, poupa o tempo de busca do leitor (já que reduz o tempo de procura) e, por fim, dinamiza as ações mediadoras da Biblioteca, uma vez que a torna mais visível ao conferir traços de “organismo em crescimento”.

A transposição valorativa do acervo para o usuário é uma das razões pelas quais a DSI tornou-se objeto de estudo em outras áreas do conhecimento. Na Biblioteconomia, ao mesmo tempo que é um serviço, é objeto de estudo constituinte do eixo teórico-metodológico da área de mediação da informação, o que leva vários teóricos a ver o serviço sob várias perspectivas.

Numa perspectiva mais aprofundada e detalhada, temos vários autores que discutem os principais aspectos do DSI, como Souto (2010), Longo (1979) e Nocetti (1980). No entanto, antes de esboçar a narrativa operacional, faz-se necessário exibir o histórico e evolução, assuntos das próximas duas subseções.

3.1 Histórico

A DSI iniciou-se manualmente, com alertas eram feitos em painéis informativos que eram substituídos quando cada publicação chegasse às bibliotecas. Não há um consenso na literatura da Ciência da Informação acerca de quando surgiu o formato manual, visto que Schuwarzelmuller (2004, p.49) afirma que seu “ponto de partida” vai “[...] desde a década de 1920, quando o *International Investment Bank* (IIB) concebe os boletins semanais microfilmados, constituídos de pesquisas bibliográficas de acordo com o perfil do usuário que compra o boletim.”. Já para Souto (2010) as primeiras práticas se deram com a troca de cartas entre pesquisadores e membros de Colégios Invisíveis, notificando entre si as novas publicações científicas da Idade Moderna (SOUTO, 2010).

Mostafa e Terra (2000) corroboram com a segunda assertiva ao dizer que “[...] as cartas eram enviadas para as sociedades científicas que imprimia, divulgando-as para a comunidade, como ocorria na *Royal Society of London*.”. Numa perspectiva de evolução e aprimoramento operacional, Mostafa e Terra (2000) ainda destacam que a intensificação do envio de cartas científicas no século XVII contribuiu diretamente para o surgimento das revistas científicas, visto que, com a proliferação de novos conhecimentos, consolidaram-se os periódicos no mercado da comunicação científica. No entanto, Kemp (1979) afirma que o DSI manual ganhou um caráter metodológico, quando as sociedades científicas passaram a fornecer a sociedade periódicos de resumos sobre novas temáticas.

Assim, a evolução desse serviço é marcada por uma ascendência na sociedade, principalmente na comunidade científica, na medida em que suas gerações apropriam-se gradativamente de aspectos tecnológicos distintos.

3.1.1 Evolução e gerações

Andrade (1978) descreve a evolução do DSI ao dizer que o serviço foi ganhando proporções universais no decorrer do tempo, ao passo que grandes corporações no mundo foram aplicando esses serviços aos seus produtos informacionais, como é o caso da Biblioteca do Instituto de Energia Atômica e da Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da USP, a qual direcionava esses serviços aos professores e pesquisadores de seu quadro.

Dentro desses espaços, quando se tratava da geração manual, a seleção do material bibliográfico era feita pelo próprio usuário com auxílio da fotografia da obra a ser

requerida, restringindo assim ao bibliotecário a participação em outros processos do serviço. Segundo Souto (2010, p. 24), cabia ao bibliotecário somente:

- elaborar o perfil, em conjunto com o usuário, mediante entrevista;
- acompanhar as novas publicações;
- realizar levantamento bibliográfico a partir das fontes bibliográficas (índices e *abstracts*), usando três descritores selecionados pelos usuários em três fontes, também por eles selecionados;
- preparar o pacote bibliográfico (pasta com fotocópias).

Assim, observa-se que a autonomia dada ao usuário na escolha das fontes assume um caráter preciso, uma vez que a melhor pessoa para a seleção do material é o próprio usuário, que conhece com mais afinco seus desejos e necessidades. Por esta razão, as chances de passar algo despercebido pelo usuário eram reduzidas.

Quanto ao bibliotecário, nota-se que a interação com usuário era constante, dada pela formação do perfil por meio de uma entrevista de referência. Para Souto (2010) a elaboração do perfil se dava pela seleção de três descritores e três fontes no levantamento bibliográfico. Além dessas tarefas, os bibliotecários checavam as novas publicações e elaboravam manualmente o pacote bibliográfico para o envio aos usuários.

Longo (1979) resume as tarefas do bibliotecário no processo manual em compilação de resumos, elaboração de lista de títulos de periódicos, troca de informações entre usuários sobre materiais de interesse, notificações em murais e jornais das novas aquisições. Tais atividades, segundo a autora, atingia um número pequeno de usuários.

Entretanto, O DSI passou a contemplar um número maior de usuário quando o alemão Hans Peter Luhn criou o seu formato digital, na década de 1960, nos Estados Unidos, onde trabalhava como gerente de recuperação da informação na *International Business Machines* (IBM) (LUCAS; SOUZA, 2007, não paginado). A priori, Luhn criara o DSI automático com intuito de atender cientistas e engenheiros, porém a inovação se adequou aos diversos tipos de usuários da informação.

Segundo Longo (1979), essa nova modelagem do DSI sofre profundas alterações, uma vez que leva à formação de grandes bases de dados, permitindo assim o fornecimento cíclico de informações, atendendo um número maior de usuários.

Uma das premissas de Luhn (1961) para virtualizar o DSI, é que se trata de um “[...] serviço dentro de uma organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes, para aqueles pontos onde a probabilidade de utilização, em conexão com o interesse corrente do usuário, seja alta.”. (LUHN, 1961, p. 132).

O pressuposto é detalhado com muita propriedade, haja vista seu vasto conhecimento acerca da utilidade de um DSI, pois como Gestor da Informação sabia que era importante a informação ser direcionada adequadamente e que o serviço ganharia mais dinamicidade e abrangência na sua versão digital.

Souto (2010) resume o histórico da Disseminação Seletiva da Informação em três gerações: primeira, segunda e terceira. A primeira evidentemente é denominada como manual, que apesar de ter uma integração maior entre o bibliotecário e usuário, os processos e as atividades do bibliotecário estavam em foco. A segunda geração inicia com Hans Peter Luhn, na década de 1960 com a automatização parcial dos processos da DSI, executada a partir de sistemas de recuperação da informação e surgimento de tecnologias de notificação da informação. A terceira geração por sua vez, é caracterizada por ser realizada exclusivamente pela internet, dando assim autonomia ao usuário e total automatização dos serviços.

A partir da Segunda Geração, ao adotar os recursos tecnológicos, a Disseminação Seletiva da Informação expande sua usabilidade de maneira que grandes centros de documentação e notadamente bibliotecas especializadas o incorporam. Consequentemente produções e reflexões acerca da temática surgiram em todo o planeta.

Destaque no Brasil na década de 1980, Nocetti (1980) expressa seu entendimento sobre DSI em sua obra intitulada por “Disseminação Seletiva da Informação: teoria e prática”. Resumidamente a obra define o serviço como “[...] aquele que fornece ao usuário uma lista de referências bibliográficas em intervalos regulares, relacionada com sua área de interesses.” (NOCETTI, 1980, p.15).

O conteúdo na íntegra, da referida publicação, é um fator norteador para planejar e desenvolver sistemas de disseminação seletiva da informação em bibliotecas e centros de informação, pois detalha passo a passo aspectos operacionais que um serviço de DSI precisa seguir para ser bem-sucedido.

3.2 Aspectos operacionais

Numa perspectiva aprofundada e detalhada do DSI, os autores Souto (2010), Longo (1979) e Nocetti (1980) discutem os principais aspectos operacionais deste serviço, sob a premissa de que sem os quais a efetividade não se concretiza.

Souto (2010, p.11) compreende a DSI como:

[...] aquele processo que a partir do perfil individual ou de grupo, identificado explícita ou implicitamente, encaminha, exhibe e/ou disponibiliza, aos usuários, um pacote informacional, resultante da seleção - realizada por meio de ação humana, de um sistema automatizado ou da combinação de ambos - a partir da comparação dos perfis dos usuários com os recursos disponíveis.

A partir da concepção de Souto (2010), percebe-se explicitamente as palavras-chave como recursos informacionais, perfis dos usuários, seleção, pacote informacional e, implicitamente, acesso e retroalimentação, os quais são elementos que potencializam a satisfação das necessidades informacionais de usuários e/ou grupo de usuários.

a) Aspecto I: recursos informacionais

De acordo com Souto (2010) os recursos informacionais correspondem às fontes científicas registrada em uma base de dados, em diversos formatos. Ele indica que na primeira geração tinha um volume pequeno de título e exemplares. O quantitativo de fontes disponibilizadas nas Unidades de Informação multiplicou-se ao passar das gerações, ao ponto que na era da Internet esse volume é considerado exponencial.

b) Aspecto II: perfis dos usuários

Souto (2010) considera o aspecto “Perfis dos Usuários” fundamental no DSI, visto que é o elemento pelo qual se extrai e organiza os interesses e necessidades do usuário. Em determinadas literaturas especializadas esse elemento é denominado como “perfil de interesse”.

Para Souto (2010), é mais apropriado adotar o termo “perfil de usuário”, pelo fato de ser mais abrangente, visto que contempla dados que vão além de indicadores de interesse, isto é, engloba as expectativas, necessidades e características do usuário.

No que concerne às formas de produção dos perfis, Souto (2010) destaca que podem ser feitos implicitamente e explicitamente. Para o autor, implicitamente ocorre quando são rastreadas as ações do usuário na internet, em muitos casos por meio da tecnologia RSS, pelas quais esses sistemas inteligentes elaboram bancos de dados para futuras buscas. Por outro lado, essa técnica também pode ser manualmente, quando o bibliotecário coleta informações acerca das necessidades informacionais do usuário para cruzamento com novas aquisições.

Housman (1973) argumenta que a maneira explícita é a mais eficiente, posto que o perfil é estruturado em atividade conjunta entre o bibliotecário e o usuário, pois “[...] a pessoa que melhor conhece os interesses do usuário é ele próprio.” (HOUSMAN, 1973, p. 227), ou seja, o usuário tem o potencial de detalhar com mais propriedade aquilo que deseja da busca.

c) Aspecto III: selecionador de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários

É a ação de comparar os recursos informacionais (fontes) com o perfil do usuário. Pode-se dizer que é o “coração” de um sistema de disseminação seletiva da informação, pois requer do bibliotecário perícia, análise e conhecimento da clientela e do conteúdo das novas aquisições (SOUTO, 2010).

O selecionador de recursos pode ser manual ou automatizado, sendo que na modalidade manual tem a interferência direta do bibliotecário. Em selecionadores automáticos, a prática pode ter interferência direta ou/e indireta do bibliotecário, ou ausência do fator humano, com base em rastreamento das ações deixadas pelo usuário na web.

Roysdon e Mistichelli (1976) explicam que os selecionadores de recursos informacionais manuais são mais apropriados em disseminação de informações em grupos de usuários que detenham do mesmo interesse temático, enquanto que os automatizados são mais viáveis a grandes quantidades de usuários.

Nessa perspectiva, as variadas modalidades de selecionador exigem um planejamento excelente, pois é um recurso responsável em direcionar ao usuário o que ele precisa, bem como aquilo que condiz com suas expectativas e interesses. Uma vez que esse elemento é bem elaborado, de maneira que opere com eficiência e eficácia, pode resultar em altos índices de visibilidade funcional a todo o sistema de DSI.

d) Aspecto IV: pacote informacional

O Pacote Informacional, explica Souto (2010), é o produto do “Selecionador de Recursos Informacionais”. Em outras palavras, é o resultado do cruzamento entre “Recursos Informacionais” e “Perfil do Usuário”. É o conteúdo completo enviado ao usuário, ou simplificado, por meio de representações, como referências, resumos, comentários, metadados, títulos, autores, entre outros recursos que permitem ao usuário ter acesso ao material que satisfaça o seu interesse (SOUTO, 2010). O autor menciona que nas primeiras

bibliotecas os pacotes informacionais eram representados por textos completos e índices, metadados, desenvolvendo-se até chegar a representações mais simplificadas, facilitando a recuperação e identificação da informação.

Quando o pacote é manual, o envio obedece a uma periodicidade de acordo com regimentos internos. Porém, pela web, em DSI bem estruturado, o usuário define a periodicidade do envio das informações. A disseminação dos pacotes sofreu inúmeros impactos no seu método de distribuir, de modo que atualmente configura o envio por “[...] e-mail, agregador de *feeds*, áreas para inserção de conteúdo relacionado ao perfil do usuário, exibição automática da informação, na tela do computador ou site.” (SOUTO, 2010, p.20).

e) Aspecto V: acesso às informações

O Acesso às Informações é um dos elementos do DSI que mais sofreu impacto com as tecnologias de informação e comunicação. Com a revolução tecnológica, ampliaram-se as alternativas de acesso a informação, podendo ser físico ou remoto.

O acesso físico é tido através da consulta ao acervo, ou por “[...] serviços de intercâmbio e comutação, permitindo aos usuários manipular as fontes de informação ou interagir pessoalmente com elas (casos as fontes sejam individuais)” (SOUTO, 2010, p.17), ou seja, é a ação pela qual o usuário ira consultar e abstrair o conteúdo seletivamente disseminado.

Por outro lado, o acesso remoto evita que o indivíduo se desloque até a biblioteca, ele viabiliza a consulta e aquisição por meio de sites, e-books, sistemas, blogs, implicando em maior praticidade e autonomia da busca em relação aos sistemas manuais de disseminação (SOUTO, 2010).

Em ocasiões em que o material requisitado não for identificado em um determinado acervo, Souto afirma que DSI's mais sofisticados indicam outras bibliotecas em que possivelmente esse material pode ser localizado, enfatizando assim, uma das versatilidades da DSI, de ser intercambiável com outros sistemas.

f) Aspecto VI: retroalimentação

A retroalimentação é um mecanismo capaz de garantir a manutenção de um DSI, posto que é o retorno do usuário acerca do desempenho do serviço. (SOUTO, 2010).

Para Souto (2010, p. 21) se aplicada de forma manual, consiste em: “[...] questionário, formulário, estatística de consulta.” e, se pela internet, pode extrair dados de “[...] estatísticas de acesso, enquetes, acompanhamento da alteração dos perfis por iniciativas dos usuários – mudanças das estratégias de busca, inclusão/exclusão de *feeds* (autonomia)” (SOUTO, 2010, p.21).

De modo semelhante, Nocetti (1980) vê os aspectos operacionais do DSI como procedimentos sequenciais, que são: Levantamento de perfis; Análise e tradução numa linguagem compreensível pelo sistema; Arquivamento de perfis de interesse; Recuperação da Informação; Controle de qualidade das listagens e Expedição aos usuários.

Já para Longo (1979), esses aspectos são parcialmente caracterizados como etapas as quais a autora elenca como: Coleta da informação produzida; Indexação da informação; Divulgação da informação aos usuários e, por fim, tornar a informação acessível aos usuários.

O que os autores abordam em comum é a ação de confrontar os recursos informacionais (fontes) com o perfil do usuário. É um elemento muito importante, a ponto de ser considerado por Souto (2010) como o “coração” de um sistema de disseminação seletiva da informação, porque requer do bibliotecário perícia, análise e conhecimento da clientela e do conteúdo das novas aquisições.

Para tanto, somente Souto e Nocetti sugerem que sejam trabalhadas a coleta e formulação dos perfis, o que presume as preferências e necessidades do usuário, dados em que estão implícitas as questões culturais, nível de formação, meio social, etc., o que implica em um refinamento e precisão dos serviços. O levantamento dos perfis é imprescindível dentro de um sistema de DSI, pois é em função dele que opera os demais elementos. O quadro 2 apresenta a relação entre os elementos, além de compará-los e descreve-los.

Quadro 2 – Comparativo dos Aspectos Operacionais

Elementos			Características
Longo (1979)	Nocetti (1980)	Souto (2010)	Longo x Nocetti x Souto
		Recursos Informacionais	Acervo, base de dados, vários formatos.
	Levantamento e Arquivamento de perfis/	Perfis dos Usuários	Indicadores, necessidades, expectativas, interesses.
Indexação dessa informação	Análise e tradução numa linguagem compreensível pelo sistema	Selecionador de Recursos Informacionais com Base nos Perfis dos Usuários	Filtragem, direcionamento do pacote informacional, análise, comparação entre recurso informacional e perfil do usuário.
		Pacote Informacional	Produto Informacional, conteúdo, texto completo, representações (metadados, referências, títulos, resumos, etc.).
Tornar esta informação acessível aos usuários		Acesso às Informações	Acesso físico, acesso remoto, consulta ao acervo, interação com o material.
	Controle de qualidade das listagens	Retroalimentação	Feedback, avaliação, permite atualizações de perfis, contribui para o aprimoramento da DSI.
Coleta da informação produzida	Recuperação da Informação		Pesquisa, Identificação, Levantamento de matérias informacionais para disseminação. Contínua
Divulgação da informação aos usuários	Expedição aos usuários		Notificação da informação por meio das mídias, e-mails, correios eletrônicos, sistemas, etc.

Fonte: Adaptado de Souto (2010); Nocetti (1980); Longo (1979).

Por outro lado, percebe-se que somente os autores Nocetti (1980) e Souto (2010) trabalham em suas teorias a questão da avaliação de qualidade do DSI, sendo que o primeiro discute o “Controle de Qualidade das Listagens” fornecidas, enquanto que o segundo trabalha a questão da “Retroalimentação”, elementos essenciais para desenvolver um controle de qualidade permanente.

O *feedback* é evidenciado na operação da retroalimentação. Trata-se, portanto, da avaliação da utilidade do serviço, cuja sua periodicidade é fundamental, uma vez que deve acompanhar as alterações nos perfis dos usuários, e, sobretudo, saber se os serviços estão atendendo as necessidades dos mesmos.

O ato de o usuário avaliar o serviço contribui para o aperfeiçoamento, além de atualizar os perfis. O termo avaliar no dicionário Aulete (2007, p. 110) refere-se à “[...] Fazer análise de, pensando vantagens e desvantagens [...]”. Avaliação em biblioteca é, portanto, a retroalimentação, que permite observar os prós e contras de todos os produtos geridos por ela.

Para Lancaster (1996) a avaliação consiste no levantamento de dados úteis para solução de problemas e tomadas de decisões, pois é por meio dela que pode averiguar o nível de desempenho, comparar esse mesmo desempenho com os de outras bibliotecas, justificar a existência do serviço e, por fim, identificar índices de ineficiências do serviço.

Lancaster (1996) acredita que o serviço de uma biblioteca trabalha em função de processar insumos, gerar produtos e alcançar resultados. Assim, Lancaster define o termo insumos como recursos financeiros e/ou materiais, produtos como os serviços ofertados e resultados como sendo o reconhecimento da utilidade e relevância dos recursos informacionais, ou seja, os produtos. Os resultados, nesse sentido, estão diretamente ligados com a satisfação do usuário.

De acordo com Macedo (1990, p.18), no caso da disseminação seletiva da informação, a satisfação do usuário:

[...] dependerá do grupo de usuários especializados que houver na biblioteca e das disponibilidades de pessoal para implementar, por exemplo, uma OSI, um Boletim Seletivo de Informações. Mais propriamente, cabe às bibliotecas especializadas e, em parte, às bibliotecas universitárias, [...].

Assim, as bibliotecas especializadas, enquanto disseminadoras de conhecimentos específicos, precisam dispor de estratégias de recuperação da informação, para assim difundir a informação especializada com excelência, que atendem às necessidades da informação dos usuários. Por esta razão, torna-se indispensável o uso dessas ferramentas de recuperação e disseminação no contexto das Bibliotecas Jurídicas.

4 INFORMAÇÃO JURÍDICA E O PROCESSO DE DISSEMINAÇÃO

Nesta seção Informação Jurídica será abordada com enfoque em suas tipologias e como este tipo de informação opera na sociedade.

Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, as Bibliotecas Jurídicas vêm sofrendo mudanças em alta escala no método em organizar e disseminar a informação. Este fato é o reflexo da modernização dos tribunais. Nesta perceptiva, Haidar (2005, não paginado) corrobora afirmando que: “O fato é que a tecnologia foi eleita o mais importante instrumento de modernização do Judiciário. É a principal parceira de fóruns e tribunais na tentativa de desburocratizar os trâmites judiciais e otimizar o trabalho de juízes e advogados.”

A Biblioteca Jurídica, no sentido de mediar a informação especializada, serve como apoio administrativo e técnico da administração pública, bem como dos Poderes Executivos, Legislativo e Judiciário, e tem por finalidade “[...] subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também de auxiliar os juristas no cumprimento da justiça.” (MIRANDA, 2003, p. 139).

Observa-se que a Biblioteca Jurídica se empenha em fornecer a Informação Jurídica para sua entidade mantenedora, a fim de adequar a informação as necessidades de sua clientela. No entanto adequar a informação no âmbito dos órgãos de justiça não é uma tarefa fácil, tendo em vista que o ramo jurídico constantemente atualiza leis, decretos, emendas parlamentares, resoluções, entre outros atos normativos (MARINHO; PAJAÚ; PAIVA, 200, p. 102). Isto requer um gerenciamento e difusão do acervo de forma inteligente. A medição estratégica da informação jurídica perpassa por meios como a disseminação seletiva de informações, visto que se constitui basicamente na filtragem e encaminhamento de conteúdos personalizados.

Para Rezende (2004, p. 175, grifo do autor) a informação jurídica pode ser vista sob dois aspectos:

[...] 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. [...]. Informação jurídica, 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 disponibilidade desses dados, devidamente trabalhados, é feita a partir de meios manuais/mecânicos/magnéticos aos interessados.

O primeiro aspecto corresponde a um registro descontextualizado, fixado em qualquer suporte informacional, que não introduz compreensão e produção do conhecimento, que só fará sentido se disseminado adequadamente e coerentemente. O segundo, o aspecto da documentação organizada, diz respeito a uma informação tratada, contida por intermédio de técnicas de processamento, para subsidiar os aspectos administrativos e técnicos das organizações, especialmente nas tomadas de decisões.

O Bibliotecário Jurídico, principal agente do aspecto genérico e documentação organizada, precisa deter competências que lhe façam sobressair diante do fluxo informacional. Sob a perspectiva dos serviços de informação, Passos (2001, p. 5) cita múltiplas competências atribuídas a esse profissional. A saber, são:

Prover serviços personalizados e experimentes de referência sobre tópicos jurídicos e também em tópicos não-jurídicos relevantes; avaliar a qualidade, autenticidade, a curacidade e o custo das fontes eletrônicas tradicionais, e mostrar a importância delas ao cliente; auxiliar o cliente com as pesquisas jurídicas, utilizando tanto os recursos impressos quanto eletrônicos; auxiliar aqueles que não são advogados no acesso às leis dentro das diretrizes da *American Bar Association's Model Code of Professional Conduct* e outros códigos aplicáveis; agregar conteúdo a partir de uma grande variedade de recursos e sintetizar a informação para criar produtos personalizados para o cliente; criar ferramentas de pesquisa e bibliográficos em Direito e tópicos correlatos; monitorar as tendências em áreas específicas do Direito [...].

Diante da concepção de Passos (2001), destacam-se ações voltadas para personalização, geração de produtos da informação e mapeamento das novas publicações na área da justiça. Tais competências apontam para as principais características do DSI, mas não descarta as demais citadas, uma vez elas estão contidas, mesmo de maneira subtendida.

Além dos destaques citados, chama atenção a afirmação “Avaliar a qualidade, autenticidade, acuracidade e o custo das fontes eletrônicas tradicionais, e mostrar a importância delas ao cliente”. Este processo demonstra outro caráter mediacional da disseminação seletiva, pois busca informar ao cliente a importância das fontes, sob o encadeamento das mesmas ao perfil informacional.

Basicamente, dentro dos contextos jurídicos, os que se apropriam da informação são os advogados, juristas, magistrados, juízes, promotores, desembargadores, analistas jurídicos, etc. Entretanto, transcendendo tais contextos, toda a sociedade tem direito de usufruir da informação jurídica, sob o respaldo da Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2001, denominada de Lei de Acesso a Informação (LAI) que “[...] dispôs uma série de critérios e normativos no sentido de dar maior transparência aos atos públicos, assim como, permitir a

qualquer cidadão o acesso irrestrito a dados públicos, salvo aqueles protegidos, por força de lei, pelo sigilo”. (MORAIS, 2016, f. 28).

A LAI democratizou o acesso à informação de qualquer natureza, oriundo da esfera federal, estadual, municipal e privada, exceto em casos que comprometa a segurança da administração pública e de terceiros. Com relação à informação Jurídica, o direito de livre acesso trouxe benefício a sociedade por um lado, mas por outro, sua compreensão e interpretação restringem-se aqueles que dominam o léxico jurista, devido à predominância de termos poucos familiares a agente desprovidos de experiências especializadas. Sobre essa assertiva, Santos (2005, p. 82) comenta:

[...] O conhecimento técnico-jurídico permitiu adensar e potenciar os fluxos de informação e de comunicação, mas reduziu os agentes desse fluxo ao pequeno círculo dos profissionais intervenientes. O público não profissional, incluindo as partes e as testemunhas, passou de sujeito de informação a objecto de informação. O público deixou mesmo de poder intervir no processo e as partes e testemunhas passaram a intervir segundo códigos de informação e de comunicação que não conhecem ou não entendem.

Assim, ao mesmo tempo que a informação jurídica é benéfica a sociedade, ela traz consigo inúmeros entraves que precisam ser superados, um deles é a difícil compreensão de seu vocabulário. Cabe ao bibliotecário, portanto, como agente mediador, se especializar com peculiaridades das fontes de informação jurídicas para efetivar o processo disseminador e cumprir a função civil da biblioteca jurídica.

Para Marinho, Pajau e Paiva (2001), as fontes de informação jurídicas são meios pelos quais o indivíduo conhece seus direitos, deveres e exerça sua cidadania. Para compreender o processo pelo qual o cidadão toma ciência da informação jurídica, a referidas autoras dividem tais fontes em primárias, secundárias e ocasionais. As fontes primárias geralmente são publicadas em Diários Oficiais, e são produtos de tudo aquilo que foi decidido nas mais variadas instâncias pela conjuntura da União.

As fontes secundárias são todo e quaisquer conteúdos que discutem, analisam, interpretam e comentam o material das fontes primárias. Este tipo de fonte geralmente é encontrado em livros, revistas, periódicos, jurisprudências, jornais, bases de dados, eventos científicos, etc. (MARINHO; PAJAÚ; PAIVA, 2001).

As fontes ocasionais, por sua vez, apontam para um leque de opiniões e pareceres dos mais diversos tipos de usuários. Essas fontes compreendem fóruns virtuais sobre legislações, eventos científicos, que possibilitam e potencializam produções de novas doutrinas. (MARINHO; PAJAÚ; PAIVA, 200, p. 104).

Nesse sentido, Geraldo e Pinto (2013) dividem a informação jurídica em três categorias: Legislação, Doutrina e Jurisprudência. Para eles trata-se de um tripé informacional distinto, visto que:

[...] Legislação é o conjunto normativo que regula a convivência social, elaborada pelo Poder Legislativo dos Municípios, Estados e União; a Doutrina é o conjunto de princípios expostos nas obras de direito, em que se firmam teorias ou se fazem interpretações sobre a ciência jurídica; e a Jurisprudência é a sábia interpretação e aplicação das leis a todos os casos concretos que se submetem a julgamento da justiça, que produz sentenças, no primeiro grau, ou acórdãos e súmulas, nos Tribunais. (GERALDO, PINTO, 2019, p. 42).

Por esta razão, são três categorias que assumem um caráter normativo, doutrinário e jurisprudencial, respectivamente, haja vista que a Legislação é tradicionalmente conhecida pelas leis, decretos, regulamentações, atos institucionais, emendas constitucionais, etc., ao passo que a doutrina discute, analisa, interpreta e comenta a legislação e jurisprudência.

A Jurisprudência refere-se aos diversos segmentos de aplicação da legislação. Ela consiste num conjunto de decisões, súmulas e sentenças emitidas pelo judiciário que subsidia casos paralelos. A Jurisprudência compõe-se pela ação, sentença, recurso, acórdão; todos formalmente documentados. Dias e Pires (2005, p.59) explicam a relação entre eles:

[...] ação (direito que as pessoas físicas ou jurídicas têm de demandar [...] em juízo [...]); sentença (decisão [...] dada por uma autoridade a toda e qualquer questão [...]); recurso (provocação a um novo exame dos autos para emenda ou modificação [...]); acórdão (resolução coletiva pelos tribunais de justiça).

A utilização das fontes de informação jurídicas abre caminhos para o Poder Judiciário, Executivo e Legislativo produzirem novas legislações, ao mesmo tempo que colabora para o surgimento de novas doutrinas e jurisprudências. A apropriação da informação no meio jurisprudencial é, portanto, uma relação recíproca, que passa por mais diversos perfis de usuários, cada um com necessidades informacionais distintas, que somente um serviço de DSI bem estruturado pode satisfazê-las.

5 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa é o processo pelo qual se constrói o conhecimento. É nela que se define os procedimentos científicos que constituirão o caminho investigativo. Vale ressaltar que cada procedimento da pesquisa se constitui de estratégias e critérios que permitem delimitar o campo de estudo, bem como os sujeitos envolvidos na pesquisa, além de estabelecer métodos e os instrumentos que serão utilizados.

A pesquisa se caracteriza como um Estudo de Caso, pois busca a interpretação do problema em contexto específico. O contexto explorado é representado por uma biblioteca jurídica que atende operadores do Direito do Tribunal do Trabalho. Desse modo, as análises são feitas em função das características desse campo e dessa instituição, visando esmiuçar o processo de disseminação da informação e suas inter-relações.

De acordo com Calazans (2007), o Estudo de Caso é uma estratégia de pesquisa bastante aplicada nas Ciências Sociais e estuda fenômenos complexos dentro de seu contexto, em que define como sendo uma estratégia flexível, pois pode englobar vários métodos, técnicas e estratégias de pesquisas, isto é, dispõe de um traço marcante de heterogeneidade.

A escolha pela estratégia de Estudo de Caso se dá por ser uma investigação empírica, ou seja, baseia-se em avaliação qualitativa e quantitativa dentro do contexto do fenômeno, “[...] onde o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando descrever compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto [...]” (CALAZANS, 2007, p. 41).

Para tanto, iniciou-se por uma revisão de literatura para abordar sobre mediação da informação e o serviço de referência, com vistas à difusão da informação jurídica, destacando o Serviço de Disseminação Seletiva da Informação. Assim, a revisão foi viabilizada pela Pesquisa Bibliográfica, que consiste em “[...] dados ou de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores. [...] O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes no texto” (SEVERINO, 2016, p.131).

Dessa forma, para a etapa exploratória do trabalho, obteve-se embasamento nas concepções teóricas de diversos autores e teóricos da área de Biblioteconomia e afins, tais como: Almeida Júnior (2009), que discute pontos importantes da Mediação da Informação; Mangas (2007) e Grogan (1980), que abordam o processo do Serviço de Referência; Macedo (1990), a qual discorre sobre as linhas do SR; S.R. Ranganathan (2009), que conceitua e caracteriza as Leis da Biblioteconomia; Rezende (2004), Marinho, Pajau e Paiva (2001), as quais explicam os fluxos e os diversos segmentos da Informação Jurídica. Por fim, para a

descrição do DSI, utilizou-se Mostafa e Terra (2000) e Schuwarzelmuller (2004), que trabalham as questões históricas; Luhn (1961), o qual aborda acerca da evolução; Souto (2010), Nocetti (1980), Longo (1979), que discorrem sobre aspectos conceituais e operacionais; Lancaster (1996), o qual explora a avaliação do DSI.

Em sequência, desenvolveu-se uma pesquisa de campo, que segundo Severino (2016, p.131, grifo do autor) é onde:

[...] o objeto é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador. Abrange desde os levantamentos (*surveys*), que são mais descritivos, até estudos mais analíticos.

Nesta etapa a perspectiva descritiva foi desenvolvida, pois é a modalidade de investigação mais adequada para esse ensaio, haja vista que sua natureza consiste em caracterizar, registrar e analisar um determinado objeto, além de permitir comparar com outros objetos de estudos, sem manipulação (FERNANDES, 2014). Assim, essa fase foi efetivada pelo levantamento extraído da Observação Sistemática e pela aplicação de questionário.

A Observação Sistemática é vista por Prodanov e Freitas (2013, p. 104) como um instrumento de coleta de dados que:

[...] tem planejamento, é realizada em condições controladas para responder aos propósitos preestabelecidos. [...] Por essa razão, elabora previamente um plano de observação. A observação sistemática pode ocorrer em situações de campo ou de laboratório. Na observação sistemática, o pesquisador, antes da coleta de dados, elabora um plano específico para a organização e o registro das informações. Isso implica estabelecer, antecipadamente, as categorias necessárias à análise da situação. [...].

Mediante a visão de Prodanov e Freitas (2013), elaborou-se um Plano de Observação (Apêndices A) contendo 12 tópicos em que estão explícitas e implícitas categorias que correspondem os aspectos conceituais propostos por Souto (2010), visando a coleta de dados acerca da estrutura do DSI, bem como sua dinâmica e distribuição.

O instrumento questionário foi adaptado de Moraes (2016)¹, que trabalhou a proposta similar de analisar a compatibilidade dos padrões e conceitos do DSI do TRE-RS

¹ MORAIS, Alfredo Mauricio Dias de. **Disseminação seletiva de informação: o caso TRE-RS**. 2016. f. 70. Trabalho de conclusão de curso (Graduação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2016. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/157352>. Acesso em: 07 maio 2019.

com a literatura especializada, obtendo como resultado a identificação de um bom índice de satisfação, além de perceber a necessidade de aprimorar a relação dos itens disseminados com a rotina profissional dos usuários, e assim estabelecer diretrizes para uma análise qualitativa. O questionário adaptado contém questões objetivas e específicas da temática, com perguntas fechadas e abertas, que tratam da percepção do usuário e descrição do DSI.

Devido às especificidades da Biblioteca, uma delas é o pequeno fluxo diário de usuário real², os sujeitos da pesquisa foram considerados todos os operadores do direito vinculados ao órgão TRT-MA. Entretanto, o uso e vista *in loco* na biblioteca acontece de forma diferenciada e personalizada, sendo possível entrevistar por meio de questionário dois sujeitos usuários, para conhecimento dos impactos e concepções, além de interrogar um sujeito gestor, a bibliotecária, a fim de averiguar a forma de distribuição e níveis de eficiência do serviço.

Dada a proposta da pesquisa em analisar a efetividade do DSI da Biblioteca “João Freire Medeiros”, foram apontados os aspectos operacionais previstos na literatura: recursos informacionais; perfis dos usuários; seleção; pacote informacional; acesso e retroalimentação (SOUTO, 2010), e levantados dados acerca dos impactos que o serviço causa no desempenho da vida profissional do usuário.

Considera-se que a efetividade engloba os pressupostos da eficiência e da eficácia (ZUGAIB, 2010). O termo “Eficácia”, para Lancaster (1996, p. 5) “[...] se relaciona com produtos, e o critério geral de eficácia é a proporção de demandas de usuários que são satisfeitas [...]”. Já a Eficiência, é o desenvolvimento das “[...] atividades no melhor padrão de qualidade [...]” (ZUGAIB, 2010, não paginado). Nesse sentido, a pesquisa instiga a averiguar se o DSI em questão contempla traços previstos na literatura especializada e se atende à necessidade do usuário.

Para testar a eficiência do serviço, usamos o Plano de Observação (Apêndices A), o qual contempla os aspectos operacionais já mencionados. A escolha por tais aspectos se dá pelo fato de compor uma literatura atual e complementar a visão de composição de DSI de autores clássicos do ramo como Nocetti (1980) e Longo (1979), além de acreditar que são elementos básicos para o funcionamento do DSI.

Para observar a eficácia e eficiência segundo os usuários, adotamos o questionário adaptado de Moraes (2016), com questões minuciosas, que consideram se o serviço está

2 Por outro lado, o quantitativo de usuário potencial é de 441 servidores.

correspondendo aos interesses dos usuários, bem como se tá atendendo suas necessidades informacionais.

Esses pressupostos foram aplicados num contato direto no campo, com os sujeitos da pesquisa (analista e técnico judiciário da área administrativa), e, com uma exploração próxima do objeto, sendo executada na própria biblioteca. Esta exploração foi viabilizada pela Bibliotecária entrevistada, a qual forneceu dados que permitiram a descrição e análise do DSI.

A pesquisa documental, por fim, foi utilizada como subsídio para este estudo. A pesquisa documental é uma modalidade de investigação diversificada, vai desde a consulta a documentos jurídicos, até coleções pessoais. (PRODANOV; FREITAS, 2013). Assim, os documentos que deram apoio a este estudo foram: o manual do SIABI – para extração de dados acerca do DSI – e sites institucionais para coleta de informações sobre o órgão. Portanto o estudo é definido como exploratório-descritivo.

6 A BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS

O *locus* desta pesquisa é a Biblioteca João Freire Medeiros do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região do Maranhão (TRT – MA). Dessa forma, esta seção aborda um breve histórico do TRT – MA, bem como a descrição da biblioteca em questão, além de caracterizar o Sistema de Gestão da Biblioteca e o serviço de DSI.

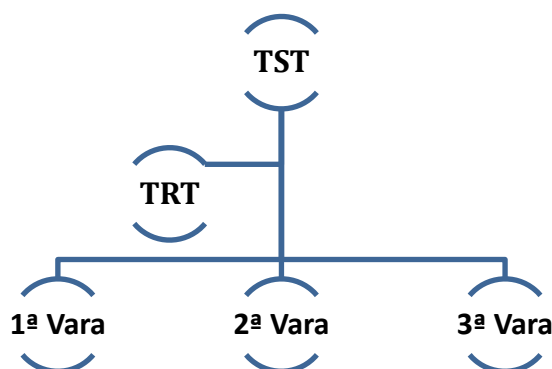
6.1 O Tribunal Regional do Trabalho do Maranhão

O TRT - MA integra a Justiça do Trabalho. É composta pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), pelos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) e pelas Varas do Trabalho. Ambos têm a função de tomar as medidas cabíveis e legais para reparação das controvérsias e conflitos nas relações de trabalho entre empregado e empregador, quando uma das partes se sentirem prejudicadas. (BRASIL, 2019).

As Varas têm a função de julgar a causa trabalhista em primeira instância, onde é transmitida a um Juiz, o qual “[...] antes mesmo de analisar a demanda, propõe uma conciliação entre as partes. Assim determina a lei. [...] Frustrada a negociação, será analisada a questão e prolatada a sentença.” (BRASIL, 2019). Diante da não homologação da conciliação, caberá ao Juiz da Vara prolatar uma sentença passível de recurso, cujo julgamento é destinado ao TRT.

Os TRTs são responsáveis em julgar a sentença em segunda instância, denominada “acórdão”. O julgamento do TRT cabe recurso ao Tribunal Superior do Trabalho. Assim, o TRT – MA atua no julgamento de “dissídios individuais” e “dissídios coletivos”. O primeiro consiste em reclamações trabalhistas pelo empregado ao empregador, e vice-versa. O segundo são “[...] ações ajuizadas pelos Sindicatos, Federações ou Confederações, para defesa dos interesses de seus filiados”. (BRASIL, 2019), ou seja, os dissídios coletivos são causas judiciais decorrentes de uma classe trabalhista, intermediada por uma entidade representativa. A figura 2 demonstra como o fluxo da justiça trabalhista é organizado.

Fluxograma 1 – Composição da Justiça do Trabalho



Fonte: O autor

O TRT foi instalado no Maranhão em 26 de Maio de 1989, pela Lei nº 7.671 de 21 de setembro de 1988 e D.O.U. 22.09.1988. Antes, era somente uma Junta de Conciliação e Julgamento (JCJ) de São Luís, criada em maio de 1941, pelo decreto-lei 1.237/39 de 5 de maio de 1939. Até então a JCJ de São Luís pertencia a 7ª Região, com sede situada em Fortaleza - CE, que até então englobava a jurisdição dos “[...] Estados do Ceará, Maranhão e Piauí [...]”. (BRASIL, 2019).

A inauguração do TRT- MA ocorreu em 28 de junho de 1989, ocupando a 16ª posição de criação no ranking da Justiça do Trabalho, considerado uns dos mais novos tribunais do trabalho no país, atrás apenas dos “[...] Tribunais do Trabalho da 17ª Região (ES), 18ª Região (GO), 19ª Região (AL), 20ª Região (SE), 21ª Região (RN), 22ª Região (PI), 23ª Região (MT) e 24ª Região (MS) [...]” (BRASIL, 2019). Instalou-se na Avenida Senador Vitorino Freire, número 2001, em maio de 1989, atual endereço.

Na época de sua inauguração, passou a contemplar as jurisdições do Maranhão e Piauí, as quais eram: “[...]1ªJCJ São Luís, 2ªJCJ São Luís, JCJ de Bacabal, JCJ de Imperatriz, 1ªJCJ de Teresina (PI), 2ªJCJ de Teresina (PI) e JCJ de Parnaíba (PI).” (BRASIL, 2019), e mais tarde, no início da década de 1990, vieram as JCJs de Pinheiro, Caxias, Balsas, Açailândia e Chapadinha. Em dezembro de 1999, por meio da Emenda Constitucional 24, as JCJs passaram a se chamar Varas do Trabalho. Atualmente o TRT da 16ª Região possui 23 Varas Trabalhistas, sendo 7 distribuídas na Capital e 16 espalhadas em todo o estado (BRASIL, 2019).

No que diz respeito ao histórico da direção do TRT-MA, destaca-se o primeiro presidente, o Juiz César Pires Chaves, que presidiu entre 1941 e 1946, ainda no formato JCJ, e o quarto presidente, o Juiz João Freire de Medeiros, o qual deu seu próprio nome à Biblioteca

do Tribunal, no ano de 1993. Destacam-se ainda, a primeira mulher a presidir uma JCJ no Maranhão, a Juíza Maria Eunice Bezerra H. Ribeiro dos Santos, que presidiu a segunda JCJ de São Luís em 1979, o Juiz Fernando José Cunha Belfort, primeiro presidente a assumir no formato Tribunal Regional da 16º em 1989, e a atual presidente, a Desembargadora Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro (BRASIL, 2019).

6.2 A Biblioteca João Freire Medeiros – o lugar da pesquisa

A biblioteca está situada na Avenida Senador Vitorino Freire, número 2001, Areinha, São Luís – MA, no Fórum Astolfo Serra/ TRT – 16ª Região, e funciona nos horários de segunda a sexta, das 08h às 17h30min. (BRASIL, 2019).

O objetivo da Biblioteca João Freire Medeiros é disponibilizar informações jurídicas e correlatas, que são pertinentes aos seus usuários e sociedade, seja em qualquer suporte documental, para assim concretizar sua visão em “[...] contribuir para a prestação de tutela jurisdicional à sociedade por meio de aquisição, organização, acesso e disseminação de informações jurídicas.” (BRASIL, 2019). Dessa forma, seu atendimento contempla magistrados, juízes, desembargadores, servidores, estudantes de direito, promotores, advogados, pesquisadores e demais servidores, totalizando aproximadamente 735 usuários (BRASIL, 2019).

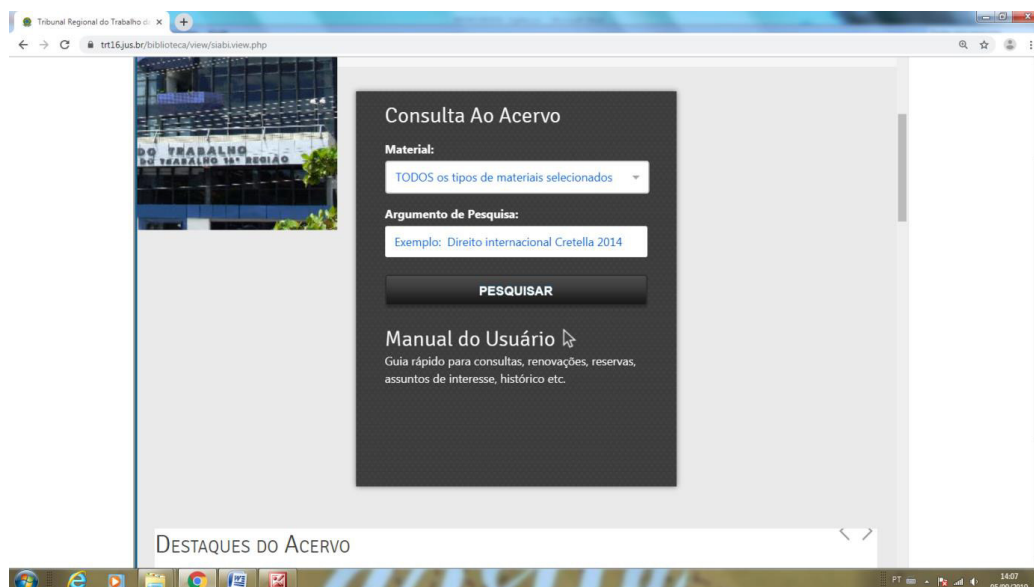
Foi criada em 28 de junho de 1990, mas somente em 1993 o até então Juiz Presidente João Freire de Medeiros cedeu o nome que hoje lhe intitula. Em meados da década de 1990, sob a Resolução Administrativa nº 038/97, passou a compor o Serviço de Informação e Documentação (SID) do TRT – MA (BRASIL, 2019).

Sua visão é “Ser centro de excelência e informação voltada para cooperação entre os regionais da justiça trabalhista, consolidando o portal da justiça trabalhista.” (BRASIL, 2019), isto é, alcançar maiores patamares de reconhecimento e prestígio entre todos os Tribunais Regionais que compõem o *Networking* da Justiça do Trabalho.

Sua coleção é composta basicamente por três tipos de informação jurídica: doutrina, legislação e jurisprudência, as quais servem de apoio administrativo e jurisprudencial no âmbito do Tribunal. Assim, o acervo possui 2.752 títulos e 5.095 exemplares, distribuídos em “[...] livros, periódicos, monografias, fitas de vídeo, CD-ROM’s e DVD’S (SISTEMA de Automação de Bibliotecas, 2019). Além desses, a Biblioteca, por meio do SID, disponibiliza acesso a materiais online, pois além de oferecer consulta ao acervo

por meio do portal, também remete a outras bases de dados, como CAPES, IBICT, Datadez, Diários Oficiais, Apriori, entre outras. (BRASIL, 2019).

Figura 1 – Catálogo Online da Biblioteca João Freire Medeiros



Fonte: Página do SID do TRT -16ª Reg., disponível em:
<http://www.trt16.gov.br/biblioteca/view/siabi.view.php>

Por meio do Catálogo Online é possível que o usuário recupere o material pelo título, autor, assunto, posto que a pesquisa possa ser do tipo: rápida, por campo, avançada; além de poder optar pelo tipo de material e remeter ao acervo de outras bibliotecas como a BDJUR e JusLaboris. Cada tipo de pesquisa dispõe dos mais variados filtros. A figura 4 demonstra o menu da Pesquisa Rápida e seus filtros, os quais são: o tipo de coleção, o tipo de material, o idioma, a data de publicação e a ordenação dos metadados.

Figura 2 – Pesquisa Rápida do Catálogo

Fonte: Página do SID do TRT -16ª Reg., disponível em:
<http://www.trt16.gov.br/biblioteca/view/siabi.view.php>

O SID oferta acesso a revista jurídica *Juris Plenum*, e aos serviços do SIABI, portal responsável pelo gerenciamento dos serviços e produtos da biblioteca. Além desses, o portal do SID notifica edital de concursos, disponibiliza modelos de contratos; cartas; declarações; procurações; recibos; requerimentos. (BRASIL, 2019).

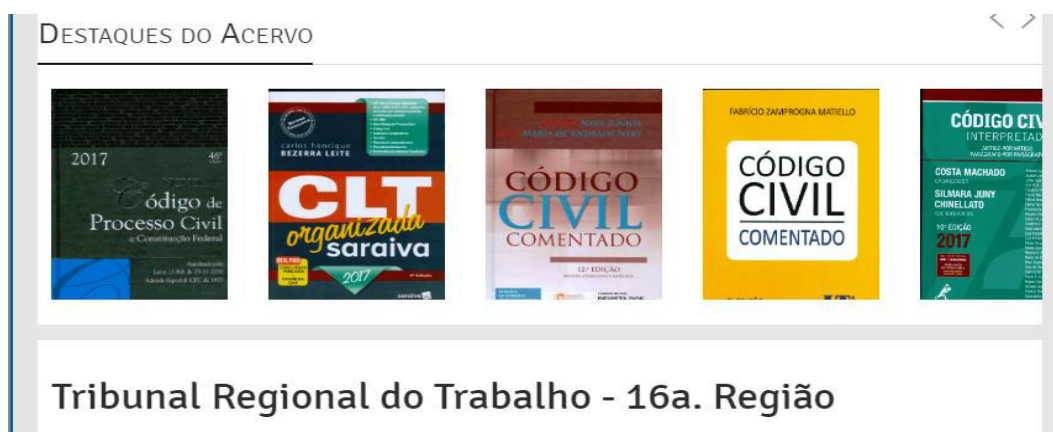
Na página de consulta ao acervo do SID, também é possível observar uma espécie de serviço de alerta da informação, visto que as bibliotecárias inserem no portal os títulos das novas aquisições e os destaques do acervo, atingido assim o público geral, conforme afirma Barros (2003), diferenciar sua natureza do DSI, cujo é voltado para um público específico.

Figura 3 – Novas aquisições da Biblioteca João Freire Medeiros



Fonte: Pagina das novas aquisições da Biblioteca João Freire Medeiros, disponível em: https://www.trt16.jus.br/biblioteca/view/listar_novas_aquisicoes.view.php

Figura 4 – Destaques do Acervo da Biblioteca João Freire Medeiros



Fonte: Destaque do Acervo na página do SID, disponível em: <https://www.trt16.jus.br/biblioteca/view/siabi.view.php>

A Biblioteca João Freire Medeiros dispõe de três funcionários, sendo uma estagiária e duas bibliotecárias. A plataforma de gerenciamento é o Sistema de Automação de

biblioteca (SIABI), pelo qual são efetuadas as atividades de processamento técnico e serviços de referência, circulação (empréstimos e devolução de materiais), multas por atraso, cadastro de usuário, renovação e reserva online, DSI, pesquisa, consulta ao acervo, entre outros.

A catalogação realizada na biblioteca é de nível básico, consonante com a segunda edição do Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), e permite o usuário no momento da busca verificar informações como: número do registro, tipo de material, título, local de publicação, ISBN, ano, edição, página, volume, número de chamada, assuntos relacionados, entre outras informações, conforme demonstra a figura 7.

Figura 5 – Registro da obra no SIABI



DETALHAMENTO DA OBRA - REGISTRO COMPLETO		[Reservar]
Registro Bibliográfico:	7459	
Tipo de Material:	Livro	
Título:	Introdução a Teoria Geral da Administração	
Local de Publicação:	Rio de Janeiro	
I.S.B.N.:	85-352-0557-8	
Ano de Publicação / Edição:	2000 6 ed	
Volume / Paginação	700p p.	
Número de Chamda:	65.01 C532i	
Assuntos Relacionados:	Organização - Teoria, Administração, Administração - Teoria,	
Código de disciplina	193	
Área de conhecimento	006	
Código do Curso	22	

Fonte: Instituto Educacional Superior e Profissional, disponível em <https://www.iesp.edu.br/sistema/uploads/arquivos/biblioteca/tutoriais/como-pesquisar-o-banco-de-dados-da-biblioteca.pdf>

O processo de recuperação da informação da Biblioteca é estratégico, pois perpassa por um catálogo remoto, com várias opções de filtros para refinar a pesquisa, onde o usuário terá acesso aos metadados catalogados para identificação do material, além de consultar ao acervo de outras bibliotecas que são vinculadas ao SIABI. No que diz respeito à disseminação da informação, a unidade tenta atingir um número expressivo de usuário para uso de seu acervo, visto que a mesma informa em seu portal as novas aquisições e oferta pelo SIABI o Serviço de Disseminação Seletiva da Informação.

7 O PROCESSO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS

Com base nos dados extraídos do Plano de Observação, no Apêndice A, será apresentado o processo Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca João Freire Medeiros.

A descrição é feita a partir de documentos institucionais, tais como: manual do SIABI (Sistema de gestão da biblioteca); *print* de interfaces dos serviços eletrônicos e sites.

Além disso, considerou-se dados coletados de e-mail corporativo, diálogos pessoais junto aos profissionais bibliotecários, beneficiados da biblioteca, fontes, usuários e produtos, objetivando conhecer as diretrizes de funcionamento do processo e serviços, para uma avaliação diagnóstica do serviço DSI eletrônico disponível no SIABI.

7.1 Diretrizes de funcionamento do processo e serviços de DSI

Com intento, considera-se os conceitos de Souto (2010, p. 11) que compreende a DSI como:

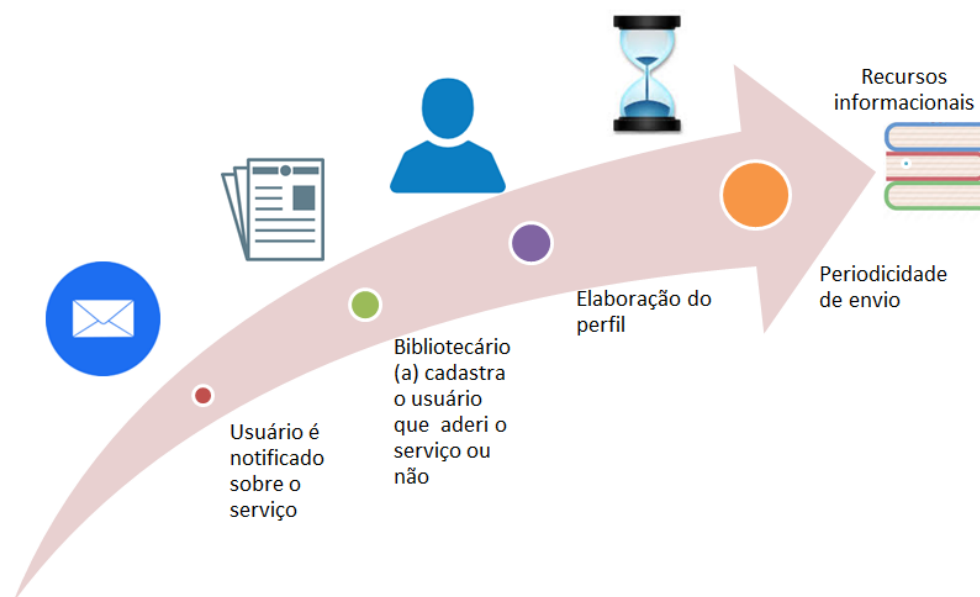
[...] aquele processo que a partir do perfil individual ou de grupo, identificado explícita ou implicitamente, encaminha, exhibe e/ou disponibiliza, aos usuários, um pacote informacional, resultante da seleção - realizada por meio de ação humana, de um sistema automatizado ou da combinação de ambos - a partir da comparação dos perfis dos usuários com os recursos disponíveis.

O processo de DSI nesta biblioteca segue o que preconiza em Souto (2010) acrescentado a preocupação em garantir a divulgação do acervo. De modo a atender especialmente os operadores do direito vinculados ao Tribunal, tornando usuários as categorias magistrados e servidores.

Este processo é feito por duas formas. O primeiro é pelo SIABI, totalmente automático. O segundo é pelo envio diário dos boletins informativos da Base Editora Plenum³, semiautomático, executado pelas bibliotecárias da unidade. O fluxograma 1 mostra o fluxo de operações e rotinas do DSI.

³ A Editora Plenum foi criada em 1994 com funcionalidade de manipular softwares para difundir a informação e o conhecimento jurídico para agentes ligados ao ramo. Destaca-se que os primeiros suportes eram fitas magnéticas e CD-ROM. Em 1996 a Editora implanta a Revista *Júris Plenum* e passa a servir um número maior de clientes e entidades com periodicidade bimestral, o que contribuiu para a atual dinamização que oferta seus produtos na modalidade impressa e DVD's, além de publicar em seu site informações jurídicas atualizadas. (EDITORA PLENUM, 2010).

Fluxograma 2 – Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca do TRT-MA



Fonte: O autor

A primeira operação é a notificação que a biblioteca dispõe do serviço de notificação seletiva, operacionalizado por dois produtos, um pelo SIABI, outro pela divulgação a comunidade jurídica do tribunal.

A segunda operação é a opção do usuário em aderir ou não o serviço. No caso do SIABI, o usuário insere suas informações pessoais e áreas de interesse. Por outro lado, para o envio do boletim, o usuário informa a função, o setor e e-mail institucional e o bibliotecário realiza o cadastro. Em ambas, o usuário adquire a senha de interface do sistema de notificações.

Na sequência, automaticamente é elaborado um perfil, tanto pelo SIABI, quanto pelo Boletim, para assim que surgir informações pertinentes, elas serem encaminhadas de acordo com as especificidades de cada produto do DSI. No que diz respeito à periodicidade, ela ocorre de duas maneiras, pelo SIABI. Uma ocorre quando é inserida uma obra no acervo e essa é compatível com perfis armazenados, enquanto a segunda é realizada diariamente pelo boletim informativo, que notifica as atualizações da *Júris Plenum*.

Observa-se que o DSI é bem estratégico, haja vista que busca manter o usuário informado rapidamente assim que uma obra é inserida na base, além da autonomia do mesmo na construção de seu perfil, o que difere do Boletim Informativo da Biblioteca, tendo interferência direta do bibliotecário.

7.1.1 Disseminação seletiva da informação via SIABI

O serviço de DSI via SIABI é totalmente automático. Quando o bibliotecário cadastra o usuário na biblioteca, e o mesmo tem o primeiro acesso a conta, o sistema questiona se o mesmo tem interesse em utilizar o DSI. A figura 8 mostra a dinâmica inicial do DSI.

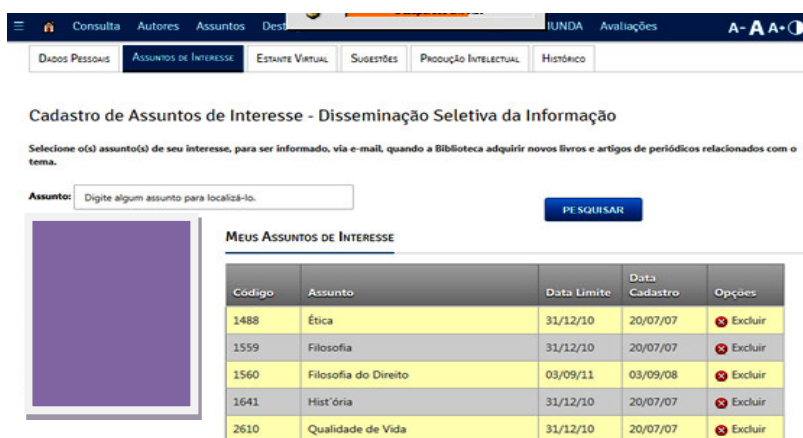
Figura 6 – Disseminação seletiva da informação via siabi



Fonte: Instituto Educacional Superior e Profissional, disponível em <https://www.iesp.edu.br/sistema/uploads/arquivos/biblioteca/tutoriais/como-pesquisar-o-banco-dados-da-biblioteca.pdf>

Manifestando o interesse, o usuário insere seus assuntos de interesse. Por conseguinte, assim que a biblioteca adquire novos livros e artigos de periódico, se o conteúdo desta for compatível com o perfil informado, o SIABI envia automaticamente um e-mail de notificação ao usuário. A figura 9 mostra o “Perfil de interesse”, destacando assunto.

Figura 7 – Interface do Cadastro de Assuntos de Interesse



Fonte: SISTEMA de Automação de Bibliotecas, 2019.

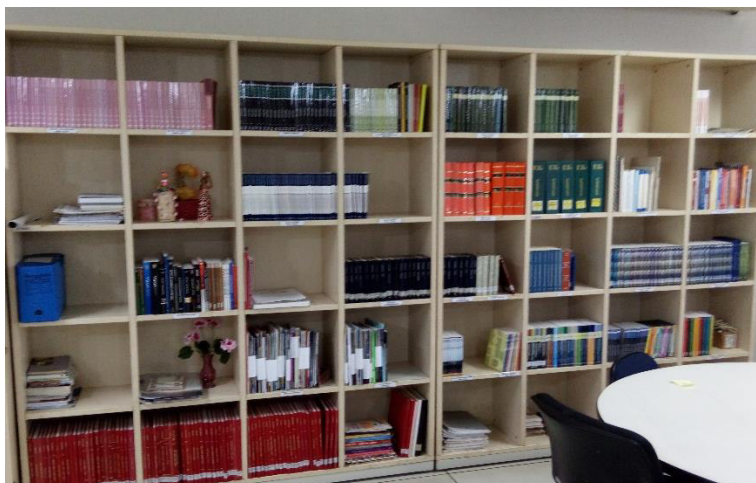
O material que o DSI notifica geralmente são livros divididos em Legislação, Doutrina, Jurisprudência (Súmulas), periódicos, materiais audiovisuais, o que a literatura define como “Recursos Informativos”. A ação de alinhar os conteúdos informativos com o perfil do usuário, que constitui a ação de “selecionador de recursos informativos com base nos perfis dos usuários” e é totalmente automático.

Fotografia 1 – Recursos informativos (Doutrina, Legislação e Súmulas)



Fonte: O Autor.

Fotografia 2 - Recursos informativos (Periódicos)



Fonte: O Autor

Fotografia 3 - Recursos informacionais (Audiovisuais)



Fonte: O Autor

Segundo as bibliotecárias entrevistadas, o conteúdo que representa os recursos informacionais, indicados pelo DSI, são “Referências Bibliográficas e Fichas catalográficas”, enviadas por e-mail. Tais conteúdos são definidos pela literatura especializada como “Pacotes informacionais”, por meio dos quais o acesso aos recursos será viabilizado.

O acesso aos recursos informacionais é físico. A biblioteca ainda não disponibiliza os materiais em versão digital. Quando se tem contato físico, na maioria dos casos ocorre por meio da consulta ao acervo, dessa forma permite o contato direto do usuário ao documento almejado por meio de empréstimo e consulta local, diferente do acesso pelo boletim informativo, que é totalmente online.

7.1.2 Disseminação da Informação via Boletim Informativo

Este é um boletim de divulgação da base Juris Plenum da Editora Plenum, utilizado para manter informados os operadores jurídicos do Tribunal sobre atualizações no sistema judiciário brasileiro.

Com intuito de estimular o uso da Juris Plenum, a Biblioteca do TRT-MA segue o desenho de rotinas já explicitadas na subseção 6.1. Essa divulgação acontece diariamente por meio do envio de um e-mail a comunidade jurídica do tribunal, indicando as principais atualizações no âmbito temático.

O objetivo deste serviço é manter tal comunidade atualizada no seu campo de interesse para que desenvolva sua função com excelência. Como tal, a ação é um produto da disseminação seletiva da informação, visto que a informação difundida é de acordo com o campo de atuação do usuário para manter-lhe atualizado. A figura 13 apresenta a estrutura do boletim que é enviado à comunidade jurídica do tribunal.

Figura 8 – Boletim Informativo da Biblioteca do TRT-MA

Boletim Informativo Editora PLENUM

Envia sua colaboração Contato Edições Anteriores 09/09/2019

Legislação

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 895, DE 06/09/2019 - DOU 09/09/2019
Altera a Lei nº 12.933, de 26 de dezembro de 2013, que dispõe sobre o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, idosos, pessoas com deficiência e jovens de quinze a nove anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos, e dá outras providências.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 896, DE 06/09/2019 - DOU 09/09/2019
Altera a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004, e a Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011, para dispor sobre a forma de publicação dos atos da administração pública.

DECRETO Nº 10.013, DE 06/09/2019 - DOU 09/09/2019
Altera o Decreto nº 9.088, de 6 de julho de 2017, que dispõe sobre cargos e funções considerados de natureza militar.

DECRETO Nº 10.014, DE 06/09/2019 - DOU 09/09/2019
Altera o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

ATO DO PRESIDENTE DA MESA DO CONGRESSO NACIONAL Nº 56, DE 06/09/2019 - DOU 09/09/2019
Prorroga o prazo de vigência da Medida Provisória nº 888, de 18 de julho de 2019.

Fonte: BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho (16^a Região). **Boletim Informativo**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por: jeffersonarnoldo08@gmail.com em 11 set. 2019.

O boletim informativo apresenta diariamente uma notificação prévia das informações contida na página do Repositório Autorizado da Plenum, de modo que o mesmo permite o acesso à página por meio do link e um *login* e senha que são disponibilizados em sua composição.

Figura 9 – Página da Plenum

https://www.plenum.com.br/plen... Fwd: Boletim Informativo 09/09/2019 Editora Plenum - Empresa

plenum.com.br/plenum_cp/peext.dll?fn=templates&fn=hitlist-frame.htm&2.0

Início Legislação Jurisprudência Doutrina Modelos Pareceres Súmulas CLT Comentada Verbetes Prazos Regimentos Consultas - TSE

Assuntos Especiais Publicações Ajuda Sair

PEU Repetório Autorizado STF - STJ - TST

Repositório autorizado de jurisprudência dos seguintes tribunais:

Supremo Tribunal Federal
Superior Tribunal de Justiça
Tribunal Superior do Trabalho

ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES

Legislação

- DECRETO Nº 10.015, DE 12/09/2019 - DOU 13/09/2019
Dispõe sobre a atuação da União durante a Copa do Mundo Sub-17 da Fifa Brasil 2019.
- RESOLUÇÃO SDA Nº 3, DE 12/09/2019 - DOU 13/09/2019
Reconhece o Estado de Minas Gerais como Área Sem Ocorrência de Câncer Cítico (Xanthomonas citri subsp. citri), exceto os Municípios de Carneirão, Frutal e Planura.
- RESOLUÇÃO CNPE Nº 17, DE 29/08/2019 - DOU 13/09/2019
Revoga a Resolução CNPE nº 4, de 24 de novembro de 2005, que reconhece como de interesse para a política energética nacional a prática de preços diferenciados para o gás liquefeito de petróleo - GLP destinado ao uso doméstico e acondicionado em recipientes transportáveis de capacidade de até 13 kg, e dá outra providência.
- RESOLUÇÃO ANA Nº 64, DE 09/09/2019 - DOU 13/09/2019

Documento Índice e Documento Encontrados

Fonte: Editora Plenum, disponível em:
https://www.plenum.com.br/plenum_cp/lpext.dll?f=templates&fn=hitlist-frame.htm&2.0

Por meio do *login* vinculado à editora o usuário tem acesso aos conteúdos do Repositório Autorizado, os quais se destacam: legislação, pareceres, prática forense, sentenças e despachos, contratos, pareceres e denúncias, jurisprudência recente, entre outros. (EDITORA PLENUM, 2010).

Nesse produto, os Perfis dos Usuários são definidos de acordo com o campo de atuação, ou seja, as funções que ocupam na justiça do trabalho, posto que a equipe da biblioteca tem a listagem com os respectivos e-mails para envio diário das atualizações. Por conta dessa lista são feitos envios para 411 servidores somados a 23 magistrados na capital, além de 35 servidores e 13 magistrados do interior do estado.

O Seleccionador de Recursos Informativos é a própria equipe de bibliotecários, que capta as informações da Editora e encaminha por e-mail ao grupo de usuários. O que chama a atenção é que o mesmo conteúdo é encaminhado sem distinção a todos os componentes da lista, possibilitando que o usuário se interesse por matérias que antes não apreciava. No entanto, a seleção não obedece a nenhuma filtragem minuciosa.

O Pacote Informativo do Boletim é a própria informação diária que os servidores e magistrados recebem em seu correio eletrônico. Tal pacote apresenta uma prévia das atualizações no campo jurídico e estimula o acesso na íntegra do conteúdo na página do repositório, por meio do *link* e, por conseguinte, o *login*.

Entretanto o processo via boletim também não possui o elemento da retroalimentação, o que seria imprescindível para identificar a satisfação do usuário, bem como analisar se a informação notificada está suprimindo suas necessidades informativas, além de servir como instrumento de tomadas de decisões para aprimoramento tanto para o boletim propriamente dito, quanto para o Repositório Autorizado da Plenum.

Assim, com base no descrito, os elementos identificados no DSI da Biblioteca João Freire Medeiros são:

Quadro 3 – DSI na Biblioteca João Freire Medeiros

DSI NA BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS		
Elementos	DSI via SIABI	DSI via Boletim Informativo
Recursos Informativos	Doutrina, Legislação, Súmulas, Base de Dados, Periódicos, Itens Audiovisuais.	Repositório Autorizado da Plenum. Formado por legislação, pareceres, prática forense, sentenças e despachos, contratos, pareceres e denúncias, jurisprudência recente.
Perfis dos Usuários	Magistrados e servidores. O próprio usuário indica seus assuntos de interesse (Autonomia)	Magistrados e Servidores, compondo 482 perfis. Formado pelo campo de atuação.
Selecionador de Recursos Informativos com Base nos Perfis dos Usuários	Automático, momento em que a biblioteca adquire novas aquisições.	Equipe de bibliotecários (selecionador humano)
Pacote Informativo	Referências Bibliográficas, Fichas Catalográficas.	Boletim Informativo contendo informações prévias.
Acesso às Informações	Acesso físico ao acervo. Empréstimo e consulta local.	<i>Login</i> ; Repositório Autorizado da Plenum
Retroalimentação	Não possui.	Não possui.

Fonte: O autor

Percebe-se que o processo de Disseminação Seletiva da Informação nesta biblioteca apresenta dois produtos distintos com alguns pontos em comum. O primeiro, o DSI do SIABI contém seus recursos informativos que cruzam com os do Boletim, que são Legislação, Doutrina e Jurisprudência, além de disporem dos mesmos perfis de usuários (Magistrados e Servidores), e ambos não apresentam o *feedback* dos usuários.

Os pontos distintos referem-se ao selecionador de recursos, pois o primeiro é automático e outro consiste na intervenção humana; os pacotes informativos, visto que o do SIABI são referências e fichas catalográficas, na proporção que no segundo é o próprio boletim; e em relação ao acesso às informações, na medida em que a do primeiro é físico e do segundo é remoto.

Assim, com base no descrito, é possível realizar uma avaliação diagnóstica colidente com a perspectiva de Souto (2010) e analisar os impactos do DSI eletrônico nos usuários.

8 AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na presente seção será apresentada uma avaliação diagnóstica do DSI do SIABI, com base nas informações coletadas do Plano de Observação (Apêndice A), e do questionário (Anexo A), a fim de respectivamente discutir a estrutura do serviço e analisar a concepção do usuário e os impactos.

O DSI da Biblioteca é moderno e pluralista. É encadeado com o contexto tecnológico, pois seus produtos são respectivamente automáticos e semiautomáticos. Para tanto, a proposta de DSI do SIABI atende explicitamente e implicitamente elementos essenciais previstos na literatura, especialmente na concepção de Souto (2010): Recursos Informacionais; Perfis dos Usuários; Seleccionador de Recursos Informacionais; Pacote Informacional; Acesso às Informações e Retroalimentação.

Quadro 4 - DSI via SIABI

DSI NA BIBLIOTECA JOÃO FREIRE MEDEIROS	
Elementos	DSI via SIABI
Recursos Informacionais	Doutrina, Legislação, Súmulas, Base de Dados, Periódicos, Itens Audiovisuais.
Perfis dos Usuários	Magistrados e servidores. O próprio usuário indica seus assuntos de interesse (Autonomia)
Seleccionador de Recursos Informacionais com base nos Perfis dos Usuários	Automático, momento em que a biblioteca adquire novas aquisições.
Pacote Informacional	Referências Bibliográficas, Fichas Catalográficas.
Acesso às Informações	Acesso físico ao acervo. Empréstimo e consulta local.
Retroalimentação	Não possui.

Fonte: O autor

O elemento “Perfis dos Usuários” é formado basicamente de magistrados e servidores, aliados com os seus assuntos de interesses. Trata-se de um dos elementos essenciais considerados por Souto (2010) dentro de um sistema de disseminação. Por meio dele se identifica os interesses e necessidades do usuário. Em muitas literaturas acerca de DSI esse elemento é denominado como “perfil de interesse”. O autor afirma que é mais apropriado usar o termo “perfil de usuário” visto que é mais abrangente, pois contempla dados

que vão além de indicadores de interesse, isto é, engloba as expectativas, necessidades e características do usuário.

Os recursos informacionais da biblioteca são de natureza jurídica (Legislação, Doutrina e Jurisprudência), além de serem documentos físicos contidos no acervo documental. Segundo Souto (2010) os recursos informacionais correspondem às fontes científicas registrada em uma base de dados, em diversos formatos. A primeira geração (manual) tinha-se um volume pequeno de título e exemplares. A quantidade de fontes disponibilizadas nas Unidades de Informação foi crescendo ao passar das gerações a ponto que na era da Internet esse volume é considerado exponencial.

O Seleccionador de Recursos Informacionais com Base nos Perfis dos Usuários é feito pelo próprio sistema, ou seja, totalmente automático. Trata-se de um processo importante, a ponto de Souto (2010) considerar ser o “coração” de um sistema de disseminação seletiva da informação, porque requer perícia do sistema, análise e conhecimento da clientela.

Assim como os demais elementos, o seccionador de recursos pode ser manual ou automatizado. Na modalidade manual tem a interferência direta do bibliotecário. Por outro lado, em seccionadores automáticos, a prática pode ter interferência indireta do bibliotecário, ou ausência do fator humano, baseado no registro de novas aquisições.

Os seccionadores de recursos informacionais manuais são mais apropriados em disseminação de informações em grupos de usuários que detenham do mesmo interesse temático, enquanto que os automatizados são mais viáveis a grandes quantidades de usuários (ROYSDON; MISTICHELLI, 1976).

Ambas as modalidades de seccionadores exigem um planejamento excelente, pois é um recurso responsável em direcionar ao usuário o que ele precisa, bem como aquilo que condiz com suas expectativas e interesses. Uma vez que esse elemento é bem elaborado, de maneira que opere com eficiência e eficácia, pode resultar em altos índices de visibilidade funcional a todo o sistema de DSI.

Quanto aos Pacotes Informacionais, evidenciam-se em Referências Bibliográficas e Fichas Catalográficas. É, portanto, o produto do “Seleccionador de Recursos Informacionais”, ou seja, é o resultado do cruzamento entre “Recursos Informacionais” e “Perfil do Usuário”. De acordo com Souto (2010), corresponde ao conteúdo enviado ao usuário na íntegra, ou por meio de representações, como referências, resumos, comentários, metadados, títulos, autores, entre outros recursos que permitem o usuário ter acesso ao material que satisfaça o seu interesse.

Geralmente, na forma manual, o envio dos pacotes informacionais obedece a uma periodicidade de acordo com a política interna de serviços da biblioteca. Pela internet, entretanto, o usuário estabelece. Vale destacar que o envio aos usuários passou por diversas transformações no seu modo de operar, de modo que ele vai desde a entrega por correios, até pelo “[...] e-mail, agregador de feeds, áreas para inserção de conteúdo relacionado ao perfil do usuário, exibição automática da informação, na tela do computador ou site.” (SOUTO, 2010, p.20). No caso da biblioteca do TRT-MA, a periodicidade do envio depende da inserção do material compatível com os perfis no acervo documental.

O acesso aos recursos informacionais é físico. A biblioteca não ainda disponibiliza os materiais em versão digital. Quando se tem contato físico, na maioria dos casos ocorre por meio da consulta ao acervo, ou por “[...] serviços de intercâmbio e comutação, permitindo aos usuários manipular as fontes de informação ou interagir pessoalmente com elas (casos as fontes sejam individuais)” (SOUTO, 2010, p.17), dessa forma permite o contato direto do usuário ao documento almejado por meio de empréstimo e consulta local.

Quando o acesso é remoto, evidentemente o indivíduo não precisa se deslocar até a biblioteca, a consulta e aquisição são por meio de sites, e-books, sistemas, blogs, implicando em maior praticidade e autonomia da busca em relação aos sistemas manuais de disseminação (SOUTO, 2010).

Além disso, quando um material requisitado não for encontrado em um determinado acervo, o DSI indica outra biblioteca em que possivelmente esse material pode ser localizado, enfatizando assim uma das versatilidades da DSI, de ser intercambiável com outros sistemas (SOUTO, 2010).

Entretanto, o serviço não dispõe do elemento da retroalimentação, seja virtual, seja físico. Sabe-se que é um elemento primordial para saber se o conteúdo disseminado trouxe respostas significativas ao usuário. A retroalimentação é uma espécie de *feedback*, que promove o aprimoramento do DSI, além de permitir que tanto o usuário, quanto o bibliotecário, averiguem os retornos do serviço. (SOUTO, 2010).

Percebe-se que não somente a implantação da retroalimentação é suficiente, mas sua periodicidade é importante, uma vez que permite acompanhar as alterações nos perfis dos usuários, e, sobretudo, atualizar constantemente os perfis (SOUTO, 2010, p.21). Portanto, é um fator de suma importância para garantir a utilidade de um serviço de DSI.

Detecta-se que o DSI é bem estratégico, haja vista que busca manter o usuário informado rapidamente assim que uma obra é inserida na base, além da autonomia do mesmo

na construção de seu perfil, o que difere do Boletim Informativo da Biblioteca, tendo interferência direta do bibliotecário. O serviço atende explicitamente e implicitamente elementos essenciais previstos na literatura, especialmente na conspeção de Souto (2010), exceto a variável da retroalimentação. Por esta razão, faz necessário analisar o serviço sob o ponto de vista do usuário, assunto da próxima subseção.

8.1 A concepção do usuário e análise dos impactos

O período de realização da pesquisa ocorreu entre os dias 15 e 30 do mês de setembro de 2019. A população da pesquisa corresponde a 411 (quatrocentos e onze) servidores, distribuídos pelos cargos: analistas e técnicos judiciários, da área judiciária, bem como analistas e técnicos judiciários, da área administrativa.

Tentou-se aplicar 10 (dez) questionários, porém, devido diariamente a Biblioteca ter um fluxo pequeno de usuários, foram respondidos somente 2 (dois), o que equivale a uma amostra de aproximadamente 0,05% da população.

Vale ressaltar que o processo de aproximação dos sujeitos se deu por meio de diálogos, no qual inicialmente se explicou o assunto e a finalidade da entrevista, em seguida, aplicou-se o questionário.

O questionário continha 10 perguntas, sendo 9 fechadas e uma aberta. As perguntas foram distribuídas em 3 unidades de análise, sendo a primeira “Perfil dos Usuários”, correspondendo às questões 1 e 2; a segunda “Eficiência”, compreendendo as questões 3, 4, 7, 8 e 9; a terceira “Eficácia”, englobando as perguntas de 5, 6 e 10.

Primeiramente foi interrogado a respeito do cargo, a fim de identificar o perfil. Assim, 50% disse ser analista judiciário – área administrativa e o 50% restante afirmou ser técnico judiciário – área administrativa. Embora a pesquisa se limite somente a dois usuários, os dados demonstram uma variedade de perfis, no que diz respeito ao cargo. Souto (2010) afirma que a partir do perfil levantado, será possível encaminhar os pacotes informacionais de interesse. Entretanto, o presente serviço considera somente as áreas de interesse informadas, desconsidera, por exemplo, o cargo e a formação, o que possibilita uma amplitude dos envios de pacotes informacionais.

Ainda com intuito de observar o perfil, investigou-se sobre o nível de escolaridade, e verificou-se os seguintes resultados: 50% ensino superior, e 50% ensino superior com pós-graduação, o que sugere um grupo de perfis que tem o costume pela

qualificação profissional, e conseqüentemente, pela busca da informação, evidenciando a importância do DSI.

Outro aspecto analisado foi a percepção diante da forma de cadastramento do DSI, e os resultados apontam que 100% dos entrevistados aprovam totalmente, visto que o usuário tem total autonomia no cadastramento, apenas informando o assunto de interesse. Essa autonomia Fourie (2001) denomina de “Desintermediação”, pois é a ação que se dá pela ausência da interação entre bibliotecário e usuário. É um recurso que tem seus prós e contras, posto que a atuação do bibliotecário, pela natureza de sua formação, seria interessante em ocasiões que o usuário não souber precisamente indicar suas áreas de interesse.

Sobre a percepção aos temas informados, as respostas evidenciam que 100% dos usuários aprovam totalmente. Tal resultado demonstra um teor excelente de eficiência, tendo em vista que o usuário vê com “bons olhos” os temas notificados. Isso aponta para a assertiva de Moraes (2016), cujo afirma que a biblioteconomia moderna foca nas necessidades e preferências do usuário, e uma vez que o DSI atende esses requisitos, a tendência é que o cliente aprove na íntegra os materiais notificados.

Para análise da parte central da pesquisa, onde se observa adequação dos temas notificados com as necessidades informacionais, os dados apontam que todos os entrevistados veem tais temas como totalmente adequado. Isto sugere que o DSI é um excelente mediador, considerando a visão de Almeida Júnior (2009, p. 92), pois “[...] propicia a apropriação de informação que satisfaça plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.”. No caso do serviço em questão, segundo os usuários, os temas estão plenamente adequados com as necessidades, o que aponta para um índice de eficácia interessante.

A visão da Biblioteca João Freire Medeiros é “Ser centro de excelência e informação voltada para cooperação entre os regionais da justiça trabalhista, consolidando o portal da justiça trabalhista.” (BRASIL, 2019). Diante dos dados obtidos, percebe-se que o DSI é um dos caminhos para que a Biblioteca supracitada atinja sua visão, visto que as respostas dos servidores são unânimes ao afirmar que os temas notificados pelo DSI contribuem totalmente para atuação profissional, consolidando assim, um ótimo score de eficácia do serviço.

No que concerne ao quantitativo de informações jurídicas disseminadas, vista por Geraldo e Pinto (2013) como: Doutrina, Legislação e Jurisprudência, os resultados demonstram que 100% dos usuários entrevistados afirmam que a quantidade notificada nas três categorias de informação é totalmente adequada. As satisfações apresentadas acerca do quantitativo favorecem para o cumprimento daquilo que Rezende (2004) pensa sobre o

objetivo do adequado tratamento da Informação Jurídica, que é “[...] transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada. [...]”. (REZENDE, 2004, p. 175).

Por fim, considerou-se a opinião sobre o serviço de DSI, e um dos entrevistados deu a seguinte resposta:

“-Altamente positiva, pois é uma ferramenta que fornece ao usuário os meios de acesso às informações de seu interesse, em especial, no campo profissional dos servidores do TRT/16.”

A resposta indica uma alta satisfação acerca do serviço, além de apresentar um conhecimento aprofundo das características do DSI, visto que esta em consonância com a concepção de Luhn (1961, p. 132), que vê o DSI como “[...] um serviço que consiste em direcionar novos itens de informação, de qualquer que seja a fonte, para aqueles pontos onde a probabilidade de seu uso, em conexão com o interesse corrente [do usuário] seja alta”. O usuário reconhece a importância do serviço para seus interesses informacionais, sobretudo, para a atuação profissional, posto que o serviço realiza a mediação entre atualizações do campo jurídico e o servidor.

Entretanto, sob um olhar mais crítico, a outra entrevistada responde:

“- Sou bibliotecária e recebo as notificações de DSI a partir das informações prestadas em meu perfil profissional – no caso em um formulário impresso ou online. Reconheço que o nosso ainda precisa ser mais incrementado a ponto de oferecer opções de quais tipos de suportes informacionais o usuário quer receber (artigos, teses, e-books etc), em quais linguagens, qual a periodicidade para o envio das informações, o quantitativo das fontes, as palavras-chave, enfim são dados de grande utilidade para o pleno êxito do serviço, pois a partir daí, o profissional fará uso a fim de garantir a pertinência e qualidade do resultado das buscas. Sobre o término do serviço, é o usuário quem tem o poder de decisão. Se ele informa que já recebeu o suficiente, o serviço pode ser finalizado para aquele propósito.”

Segundo a resposta dada, ela é bibliotecária, talvez seja a razão de pela qual fornece uma opinião mais crítica e refinada sobre o DSI. Ela levanta algumas necessidades que o serviço em questão apresenta, como: a falta de opções para o suporte documental, ausência de alternativas de idiomas para o documento disseminado, a implantação de uma periodicidade de envio, haja vista que é eventualmente. Ela cita ainda, a falta de opções das fontes e definição das palavras-chave, e por fim, a opção de finalizar as notificações do DSI, quando o usuário assim o desejar.

Os pontos levantados pela entrevistada merecem atenção, pois o serviço da biblioteca opera apenas sobre uma informação, a qual se dá pelos informes do assunto de interesses, desconsiderando outras informações que seriam importantes para uma boa configuração do serviço, ou como ela afirmou, para “[...] *garantir a pertinência e qualidade do resultado das buscas [...]*”.

Assim, de acordo com as unidades de análise fixadas, percebemos que no que se refere ao levantamento de perfis, temos um público diversificado quanto a formação acadêmica e ao cargo. Em relação à eficiência, vimos que 100% dos entrevistados estão satisfeitos com os temas notificados, como o quantitativo de informação jurídica disseminada (Legislação, Doutrina e Jurisprudência), e com a forma de cadastramento, porém com algumas restrições, que condizem com a implantação de determinadas opções para a formulação do perfil e aumento de qualidade das buscas. E por fim, no que diz respeito a unidade de eficácia, verificamos que os usuários consideram totalmente adequados a suas respectivas necessidades informacionais e atuação profissional, de modo que um dos entrevistados afirma que o DSI é “altamente positivo”. No geral, constata-se que o serviço causa um impacto positivo, com poucas restrições.

9 CONCLUSÃO

A mediação da informação ocorre em todos os processos que tem por fim transmitir a informação para suprir uma necessidade informacional. A disseminação seletiva da informação é um ótimo instrumento mediador, seja pela sua natureza de emitir informações atualizadas, seja por atuar em função das necessidades do usuário. Assim, verifica-se que o DSI é uma alternativa para que o Serviço de Referência seja proativo, no sentido de levar novos conteúdos ao usuário, mantendo-lhe informado sem que o mesmo realize uma busca prévia.

Essa proatividade dentro do contexto das bibliotecas jurídicas é primordial, tendo em vista que o campo jurídico constantemente atualiza suas publicações. A informação jurídica continuamente se massifica, especialmente a legislação, doutrina e jurisprudência, que se tratadas e disseminadas adequadamente, geram conhecimento e subsidiam a tomada de decisão de forma racional e coerente.

O objetivo desse estudo foi analisar a efetividade do DSI da Biblioteca do TRT-MA, e fornecer dados contributivos a gestão da informação, tanto para aplicações institucionais, quanto para novas publicações na área. Por meio desse estudo, verificou-se que a biblioteca apresenta uma organicidade coerente, dispondo de um acervo condizente com o público específico a que atende, sem descartar a possibilidade de contemplar a sociedade em geral. Outra característica detectada, foi alternativa de atendimento por canais tecnológicos, como exemplo um catálogo online com variedades opcionais de filtros de buscar.

Os traços tecnológicos identificados compõem o cenário do serviço de disseminação seletiva da informação, tendo em vista que é integralmente automático, quando se trata do produto do sistema de gestão (SIABI). Observou-se que a cultura digital é fortemente presente, de modo que a biblioteca dispõe de outro serviço de disseminação, o boletim informativo, onde o usuário é notificado pelas plataformas digitais para o acesso online às atualizações jurídicas na base da *Júris Plenum*.

No entanto, a avaliação diagnóstica teve enfoque no DSI via SIABI, por ser o serviço que mais se adequa ao objeto deste estudo, pois opera com mais seletividade da informação disseminada. Verificou-se então, sob a perspectiva da eficiência, delimitada na concepção de Souto (2010), que o serviço dispõe de elementos mínimos que garantem uma boa funcionalidade. A saber, são: Recursos Informacionais; Perfis dos Usuários; Seleção; Pacote Informacional, Acesso. Entretanto, não contem a Retroalimentação, instrumento pelo qual, enquanto *feedback*, permite a avaliação do serviço para fins de aprimoramento.

No geral, a pesquisa mostrou que os usuários têm uma excelente visão do serviço, destaque para as respostas que indicam adequação total para as necessidades informacionais e atuação profissional, evidenciando que o serviço age como um ótimo mediador da informação, não apenas se limitando a demanda, mas focando nos interesses e perfis do usuário.

Por outro lado, segundo informações coletadas, o DSI precisa incrementar alguns pontos, como opções de suporte documental, alternativas de outros idiomas, periodicidade de envio, opções de fontes, palavras chave, e por fim, opção de findar as notificações do serviço. De fato, o DSI estudado disponibiliza somente uma alternativa para formulação de perfis, o campo do assunto, demonstrando a carência de coletar outras informações do adepto.

Assim, diante dessas considerações cabe aqui responder o problema de pesquisa: O Serviço de Disseminação Seletiva desenvolvido pela biblioteca João Freire Medeiros do TRT-MA tem desenvolvido os parâmetros de efetividade através das perspectivas técnica e social, de modo a cumprir o papel da mediação da informação jurídica junto à comunidade de usuários desta instituição? Com base no que foi constatado, o serviço tem atendido os parâmetros de efetividade, na proporção que não só tem cumprido a função de mediador da informação jurídica, como tem impactado positivamente a atuação profissional dos usuários, com pouquíssimas restrições já mencionadas.

A importância de explorar esta problemática se dá pelo diagnóstico de uma realidade que transcende as percepções restritas as literaturas especializadas de disseminação e medição da informação. Isso porque a investigação permitiu averiguar conceitos e práticas não previstos na bibliografia especializada, como o nível de conhecimento teórico e metodológico acerca do DSI, construído apenas pelo empirismo vivido pelos usuários. Logo mostra que somente o contato rotineiro é capaz de despertar uma visão crítica-analítica das potencialidades do serviço.

Os resultados da pesquisa mostram que é preciso dar maior importância para a percepção do usuário acerca do desenvolvimento do serviço, pois é por meios dos quais que torna possível extrair dados do desempenho do DSI, e assim contribuir para a gestão da biblioteca na tomada de decisão.

A pesquisa abre caminhos para outras investigações no campo da Ciência da Informação, seja para aplicação em outros tipos de bibliotecas, seja para o estudo de uma gama maior de usuários, para certificação e ratificação dos resultados apresentados. Para tanto, sugere-se outras investigações no ramo, tanto com uma proposta similar, quanto uma abordagem relacionada, para fins de complementar este estudo.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.1 p. 89- 103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 28 ago. 2019.
- ALVES, Mariana; MIRANDA, Májory. A mediação da informação e os estudos dos usuários no serviço de referência e informação das unidades informacionais. *In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE TECNOLOGIA, CIÊNCIA E GESTÃO DE INFORMAÇÃO*, 5. 2014, Recife: UFPE, 2014. p. 1 - 18.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Division RUSA - Reference and User Services Association. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**, 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>. Acesso em: 06 maio 2019.
- ANDRADE, M. T. D. et alii. Disseminação seletiva da informação para alunos em Saúde Pública e Administração Hospitalar. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 202-216, jul./dez. 1978.
- ARELLANO, M. A. M. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- AULETE, Caldas. **Dicionário contemporâneo da Língua Portuguesa**. Edição de bolso. Rio de Janeiro: Lexikon Editora Digital, 2007, p.891.
- BARRETO, A. A. **A questão da informação**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v 8, n. 4, 1994, não paginado. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/x0ex8>. Acesso em: 01 nov. 2019.
- BARROS, Maria Helena T. C. **Disseminação da informação: entre a teoria a prática**. Marília: s.n., 2003, p. 14.
- BAX, M. P. et al. Sistema Automático de Disseminação Seletiva. *In: IFLA M&M*, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...**, São Paulo: USP. 2004. Disponível em: http://www.fernandoparreiras.com.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf. Acesso em: 4 mar. 2005.
- BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. **Sobre a Justiça do Trabalho**. 2019. Disponível em: <http://www.tst.jus.br/web/acao-a-informacao/justica-do-trabalho>. Acesso em: 30 jul. 2019.
- _____. Tribunal Regional do Trabalho (16ª Região). **Histórico**. 2019. Disponível em: <https://www.trt16.jus.br/site/index.php?acao=conteudo/tribunal/historico.php>. Acesso em: 01 ago. 2019.

_____. Tribunal Regional do Trabalho (16^a Região). **Serviço de Informação e Documentação (SID)**. 2019. Disponível em: <https://www.trt16.jus.br/biblioteca/view/institucional.view.php#apresentacao>. Acesso em: 2 ago. 2019.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. *In*: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 39-57.

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, **Anais...** Salvador, 2005.

CARVALHO, J. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: Agência Biblioo, 2016.

DAMIAN, Ieda Pelogia Martins; SILVA, Marcia Regina. Serviço de Referência Virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz SWOT. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 118-135, set. 2016/fev. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1192>. Acesso em: 6 maio 2019.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Fontes de informação**: um manual para cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. São Paulo: EdUFSCAR, 2005.

EDITORA PLENUM. **Empresa**. 2019. Disponível em: <https://www.plenum.com.br/empresa>. Acesso em: 15 set. 2019.

EWING, M. K. Introduction: mediation: the librarian's role in information dissemination. The librarian as mediator. **The Reference Librarian**, Bringhamton, Nova York, v. 17, n. 37, p. 1-2, 1992.

FELICIO, J. C. S. M. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.

FERNANDES, Vanja Maria Dominices Coutinho. **Pré- projeto de pesquisa ou desenho de investigação**: orientações para elaboração. São Luís, 2014. (Texto produzido em 2014 para prestar orientações/esclarecimentos aos alunos dos Cursos de Licenciatura do PROEB que são chamados a elaboração de Pré-Projetos de Pesquisa como atividades principal no III Seminário Interdisciplinar do Programa), 10p, grifo do autor.

FOURIE, I. Debemos tomarnos en serio la desintermediación? **Anales de Documentación – Traducciones**, n. 4, p. 267-282, 2001. Disponível em: <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a15traduccion.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2019.

GERALDO, Genilson; PINTO, Marli Dias de Souza. Estudo de usuários de informação jurídica: bibliotecário e critérios de qualidade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.24, n.1, p.39-60, jan./mar. 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v24n1/1413-9936-pci-24-01-39.pdf>. Acesso em: 8 set. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 1995.

Haidar, Rodrigo. Tribunais se aperfeiçoam com ferramentas tecnológicas. **Revista Consultor Jurídico**, 2 abr. 2005.

HOUSMAN, E. M. Selective dissemination of information. **Annual review of information science and technology**, White Plains, 1973, p. 221-224.

INSTITUTO EDUCAR DE SÃO PAULO. **Como pesquisar o acervo no banco de dados da biblioteca**. Disponível em: <https://www.iesp.edu.br/sistema/uploads/arquivos/biblioteca/tutoriais/como-pesquisar-o-banco-de-dados-da-biblioteca.pdf>. Acesso em: 13 set. 2019.

KEMP, A. **Current awareness services**. London: Clive Bingley, 1979.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. p. 315.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Sistemas de recuperação de informação: disseminação seletiva da informação e bases de dados**. Brasília: THESAURUS, 1979. 276 p.

LUCAS, Elaine R. de Oliveira; SOUZA, Nicole Amboni de. Disseminação seletiva da informação em bibliotecas universitárias sob o prisma do customer relationship management. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. 1, jan. / jun. 2007. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1745>. Acesso em: 15 set. 2019.

LUHN, H. P. (1961) Selective dissemination of new scientific information with the aid of electronic processing equipment. **American Documentation**. v.12, p.132.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 23, n.1-4, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência, **Biblios**, local, n. 28, abr./jun. 2007.

MARINHO, Raimunda Ramos; PAJAÚ, Rita de Cássia Furtado; PAIVA, Talita de Cássia Lima. Fontes de informação na área jurídica: saberes e informações especializadas. **Revista Maranhão eleitoral**, São Luís, v. 15/16, n.1, p. 95-116, jan./dez. 2017/2018.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A qualidade enquanto instrumento na política de desenvolvimento de coleções jurídicas. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2003. p. 1-139.

MORAIS, Alfredo Mauricio Dias de. **Disseminação seletiva de informação: o caso TRE-RS**. 2016. 80f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2016. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/157352>. Acesso em 07 maio 2019.

MOSTAFA, S.P.; TERRA, M. Das cartas às listas de discussão. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 03, 2000. Disponível em: http://www.dgz.org.br/jun00/Art_02.htm. Acesso em: 13 set 2019.

NOCETTI, Milton A. **Disseminação seletiva da informação: Teoria e pratica**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1980.

PASSOS, Edilenice. Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel. In: ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 3., 2001, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n], 2001. Disponível em: http://www.infolegis.com.br/wa_files/perfilbijuridico.pdf. Acesso em: 03 set. 2019.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago: CECAPI, 1998. 222 p.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. p. 24-36.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Brique de Lemos / Livros, 2009, p. 11.

REZENDE, Ana Pala de. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas. In: PASSOS, E. (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004, p. 175.

ROYSDON, C.; MISTICHELLI, J. Manual SDI: Information services for interdisciplinary, problem-oriented groups. **Special libraries**, New York, v. 67, n. 7, p. 358-366, Aug. 1976.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação**. Sociologias, Porto Alegre, ano 7, n. 13, jan/jun 2005, p. 82-109. Disponível em: http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/Tribunais%20e%20novas%20tecnologias_Sociologias_2005%281%29.pdf. Acesso em: 3 set. 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016, p. 131.

SHWARZELMULLER, A.F. **TV escola e internet:** integração de mídias e disseminação de informação. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2004. Disponível em: www.dcc.ufba/~frieda/dissertacao.pdf. Acesso em: 13 set. 2019.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente, **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/370/442>. Acesso em: 7 maio 2019.

SILVA, J. L.; FARIAS, M. G. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 106-123, 4 out. 2017.

SILVA, Renata Eleutério da. **As Tecnologias Da Web Semântica No Domínio Bibliográfico**. Marília, 2013. 135 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, UNESP, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus Marília. 2013.

SISTEMA de Automação de Bibliotecas. **João Freire Medeiros**. 2019. Disponível em: http://www.portalsiabi.com.br/redijt/Telas/w_dados_biblioteca.php?w_inst=38. Acesso em: 2 ago. 2019.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia:** a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 130 p.

TEIXEIRA, Elizabeth. **Três metodologias:** acadêmica da ciência e da pesquisa. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. p.117-170.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZUGAIB, Eduardo. A diferença entre eficiência, eficácia e efetividade, 12 dez 2010. **Webinsider**. Disponível em: <https://webinsider.com.br/a-diferenca-entre-eficiencia-eficacia-e-efetividade/>. Acesso em: 08 set. 2019.

APÊNDICE A – PLANO DE OBSERVAÇÃO

1 - O tipo de acervo.

2 - A natureza do DSI:

Físico ()

Eletrônico ()

3 - O serviço é vinculado algum programa?

Sim (). Qual? _____

Não ()

4 – O quantitativo de usuários que utilizam o serviço.

5 – Método de cadastramento no serviço.

6 - O perfil do usuário que usa o serviço.

7 – A descrição do fluxo de funcionamento do serviço.

8 - A periodicidade de notificação dos itens.

9 – A maneira que o usuário é notificado.

10 - Os conteúdos informativos utilizados.

11 - Avaliação do serviço por parte do usuário.

12 - Outras informações relevantes acerca do serviço.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS USUÁRIOS

Questionário – Usuários

Questionário referente ao Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) via SIABI da Biblioteca João Freire Medeiros TRT - MA.

1. Assinale, entre as alternativas abaixo, qual o seu cargo:

- Analista Judiciário - área judiciária
- Analista judiciário - área administrativa
- Técnico Judiciário - área judiciária
- Técnico Judiciário - área administrativa
- Outros: _____

2. Indique seu atual grau de escolaridade:

- Ensino médio/técnico
- Educação superior (graduação)
- Educação superior (pós-graduação)

3. Indique, entre as opções abaixo, qual a sua percepção em relação a forma de cadastramento no DSI.

- Aprovo totalmente
- Aprovo parcialmente
- Indiferente
- Desaprovo parcialmente
- Desaprovo totalmente

4. Indique, entre as opções abaixo, qual a sua percepção em relação aos temas notificados pelo DSI.

- Aprovo totalmente
- Aprovo parcialmente
- Indiferente
- Desaprovo parcialmente
- Desaprovo totalmente

5. Considerando os temas notificados pelo DSI, indique o nível de adequação dos mesmos em relação as suas necessidades de informação.

- Totalmente adequado
- Parcialmente adequado
- Indiferente
- Inadequado parcialmente
- Inadequado totalmente

6. Considerando suas necessidades de informação, indique como os temas que você recebe contribuem, na prática, para a sua atuação profissional.

- Contribuem totalmente
- Contribuem parcialmente
- Não contribuem
- Indiferente

7. A quantidade de conteúdos relativos à Doutrina, notificados pelo DSI é?

- Totalmente adequada
- Parcialmente adequada
- Inadequada
- Indiferente

8. A quantidade de conteúdos relativos à Legislação, notificados pelo DSI é?

- Totalmente adequada
- Parcialmente adequada
- Inadequada
- Indiferente

9. A quantidade de informações relativas à Jurisprudência, notificadas pelo DSI é?

- Totalmente adequada
- Parcialmente adequada
- Inadequada
- Indiferente

10. De forma geral, qual a sua opinião sobre o serviço prestado pelo serviço de DSI?

ANEXO A – PROGRAMA DA DISCIPLINA FONTES DE INFORMAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

FUNDAÇÃO Instituída nos termos da Lei
SÃO LUÍS - MARANHÃO
nº 5.152 de 21/10/1966

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA

PROGRAMA DE DISCIPLINA

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Curso de Biblioteconomia
Disciplina: FONTES DE INFORMAÇÃO I
Código: 2736.1
Carga horária: 60h
Prof. Elisabete Pitman Berniz
Período: 2003/1

EMENTA

Fontes de Informação: conceito, tipos, importância e sua relação com o serviço de referência. Principais fontes de informação que fornecem informação imediata. Fontes quanto ao arranjo, abrangência, aspecto geográfico. Critérios para julgamento: características intrínsecas e extrínsecas. Metodologia para geração de repertórios bibliográficos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Produzir uma fonte de informação imediata, identificando os aspectos geográficos, o arranjo, abrangência e observando os aspectos extrínsecos e intrínsecos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar as principais fontes de informação imediata, de modo a facilitar seu uso;
- b) Conhecer a importância das fontes de informação e sua relação do serviço de referência;
- c) Analisar obras de referência de acordo com as características intrínsecas e extrínsecas, a partir de critérios de avaliação adotados;
- d) Utilizar as diferentes formas e expressões do conhecimento, como instrumento de busca e ajuda a alunos e usuários de bibliotecas a compreenderem o registro e a forma de acessá-la..

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – FONTES DE INFORMAÇÃO

- 1.1 Comunicação científica e canais de comunicação formal e informal
- 1.2 Conceito, tipos, classificação, importância e sua relação com o serviço de referência ;características intrínsecas e extrínsecas das fontes de informação;

Continua

UNIDADE II- DIVERSAS FORMAS E EXPRESSÕES DO CONHECIMENTO

- 2.1 **Fontes literárias:** de literatura; romances de literatura de massa; literatura infantil e juvenil; ficção científica; romance policial; histórias em quadrinhos.
- 2.2 **Fontes musicais:** história; periodização; estilos musicais e conceitos técnicos
- 2.3 **Fontes básicas:** enciclopédias; dicionários; textos impressos e livros didáticos
- 2.4 **Fontes de informação biográfica .**
- 2.5 **Fontes de informação cartográfica e /ou tridimensional:** mapas, globos, atlas e plantas.
- 2.6 **Fontes de informação periódica:** jornais, imprensa operária; televisão e vídeo

UNIDADE III- UNIDADES DE INFORMAÇÃO

- 3.1 bibliotecas; arquivos e muscus

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

- ❖ Dinâmicas de socialização
- ❖ Exposição dialogada com apoio de Retroprojctor
- ❖ Seminários com apresentação e stands sobre as várias formas do conhecimento
- ❖ Pesquisas em diversas fontes de informação imediata
- ❖ Atividades práticas de identificação e avaliação de fontes de informação imediata, de acordo com as características intrínsecas e extrínsecas
- ❖ Simulação de atendimento a usuários em uma unidade de informação
- ❖ Leitura textual com discussão de temas afins
- ❖ Visitas a unidades de informação
- ❖ Leitura de imagens a partir do uso da Internet
- ❖ Preparação de um glossário/dicionário de termos maranhenses

RECURSOS DIDÁTICOS

- ⊙ Retroprojctor e acessórios
- ⊙ Livros didáticos, periódicos especializados, artigos de revista, monografias, jornais e trabalhos publicados em anais.
- ⊙ Microsystem e CDs.

AVALIAÇÃO

O processo de avaliação será constituído de auto-avaliação e avaliação de desempenho docente e discente, desenvolvidos pelos sujeitos do processo ensino-aprendizagem, de forma contínua e sistemática, a partir dos objetivos da disciplina e dos critérios definidos coletivamente no contrato didático.

REFERÊNCIAS

CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante (Org.). **Fontes e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998. 414p.

CAVALCANTE FILHO, José Paulo. (Org.) **Informação e poder**. Rio de Janeiro: Record, 1994.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Avaliação de coleção de referência nas bibliotecas**. Brasília: Thesaurus, 1997.

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

MEADOW, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268 p.

REDOLER, Maria José; ABADALM, Ernest Luís Condina. **Informação eletrônica e novas tecnologias**. São Paulo: Summus Editorial, 1995. 187p.

SILBERGER, Katryn Kemp. **Obras de referência**: subsídios para uma avaliação criteriosa. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1990. 150 p.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1997.

Aprovado em Assembléia Departamental em 30/04/2003

VISTO:


MARIA DE FÁTIMA ALMEIDA BRAGA
Chefe do Departamento de Biblioteconomia



ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO DE PESQUISA
TERMO DE CONSENTIMENTO/CIÊNCIA DO RESPONSÁVEL LEGAL
PELA BIBLIOTECA

Biblioteca pesquisada: Biblioteca João Freire Medeiros do TRT - MA

Eu, _____, responsável pela direção da biblioteca _____, do _____, declaro estar de acordo com a condução do protocolo de pesquisa intitulado: “**Serviço de Disseminação Seletiva de Informações: mediação da informação em Bibliotecas Jurídicas**”, do discente **JEFFERSON ARNOLDO DA CRUZ COSTA**, sob a orientação da Prof^a. Ms. **RAIMUNDA RAMOS MARINHO**, da disciplina de monografia, do oitavo período do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, com o objetivo de realizar o trabalho de conclusão de curso. Declaro que conheço seus objetivos e a metodologia que será desenvolvida, estando ciente de que não irá interferir no fluxo normal da Instituição e que a pesquisa não gerará nenhum ônus à mesma; declaro estar ciente da corresponsabilidade como instituição coparticipante deste estudo, no compromisso da segurança e bem-estar dos participantes recrutados, dispondo da infraestrutura necessária para tal. Estou ciente que minha autorização é voluntária e que a qualquer momento, posso solicitar esclarecimentos sobre o desenvolvimento da pesquisa que está sendo realizada e, sem qualquer tipo de constrangimento, posso revogar meu consentimento. Os dados somente serão divulgados em publicações científicas, sendo preservada a identidade dos participantes e da Instituição cedente. Dessa forma, o discente **JEFFERSON ARNOLDO DA CRUZ COSTA** está liberado para aplicar o inquérito necessário para sua investigação aos diretores/coordenadores e usuários desta biblioteca.

_____, _____ de _____ de 2019.

Assinatura do diretor/coordenador da biblioteca

Assinatura do (a) Orientador (a)

Assinatura do (a) Discente