UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Karine Araujo Gumieiro

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO CONGRESSO NACIONAL BRASILEIRO: ANÁLISE DAS BIBLIOTECAS DO SENADO FEDERAL E DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Brasília
2011

Karine Araujo Gumieiro

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO CONGRESSO NACIONAL BRASILEIRO: ANÁLISE DAS BIBLIOTECAS DO SENADO FEDERAL E DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia

Orientadora: Profa. Dra. Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares

Brasília

2011

Gumieiro, Karine Araujo
Serviços de Informação no Congresso Nacional brasileiro: análise das bibliotecas do Senado Federal e da Câmara dos Deputados / Karine Araujo Gumieiro. – Brasília: Universidade de Brasília, 2011.
136 f., il.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia
Orientadora: Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Banca examinadora: Murilo Bastos da Cunha, Stella Maria Vaz Santos Valadares
Bibliografia.

1. Serviço de informação. 2. Biblioteca Legislativa. I. Título.

**Titulo: Serviços de Informação no Congresso Nacional brasileiro: análise das bibliotecas do Senado Federal e da Câmara dos Deputados.**

**Aluna:** Karine Araújo Gumieiro.

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

Brasília, 14 de dezembro de 2011.

**Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares** - Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Ciência da Informação

**Murilo Bastos da Cunha** - Membro

Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutor em Ciência da Informação

**Stella Maria Vaz Santos Valadarez** - Membro externo

## AGRADECIMENTOS

Ao meu bom Deus, por sempre me dar forças nos momentos difíceis, pelo cuidado, companhia, fidelidade, compreensão e pelo amor demonstrado a mim durante todas as fases da minha vida.

Aos meus pais, em especial ao meu pai, fonte de inspiração e apoio em minha vida.

Às minhas lindas irmãs por me incentivarem sempre em tudo aquilo em que eu me dispus a fazer. Eu amo vocês! O que seria da minha vida acadêmica sem minha maior fonte de inspiração, Katiúcia, obrigada por ser essa profissional dedicada e essa irmã maravilhosa e obrigada Kamila por você ser uma irmã e amiga incrível! Deus não poderia ter me dado irmã melhores.

À Professora Lillian pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia.

A todos os professores da UnB, em especial aos professores da Faculdade de Ciência da Informação, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento desta monografia.

Aos secretários da Faculdade de Ciência da Informação, em especial, Reginaldo e Allan, pelo convívio e pelo apoio constantes.

Aos amigos e colegas pelo incentivo e pelo apoio constantes. Quero deixar registrado aqui também, o meu carinho e amor pelos meus amigos e colegas do 2º semestre de 2007. Vocês também são especiais pra mim.

“Feliz aquele que transfere o que sabe e
aprende o que ensina.”
Cora Coralina

## RESUMO

Trata-se de um estudo comparativo que analisa os serviços tradicionais, de informação e de pesquisa da Biblioteca Pedro Aleixo (Câmara dos Deputados), e da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho (Senado Federal), baseando-se nas Diretrizes para bibliotecas legislativas da International Federation of Library Associations (IFLA). O problema que visa responder é saber se a Biblioteca da Câmara dos Deputados e a Biblioteca do Senado Federal possuem os serviços de informação propostos pelas *Diretrizes*. Objetiva verificar de forma comparativa se estas bibliotecas têm desempenhado seus papéis. Para tanto, a metodologia adotada foi a realização de entrevistas e a análise de documentos. Os resultados mostram que na maioria dos elementos analisados, tanto a Biblioteca da Câmara quanto a do Senado estão em consonância com as *Diretrizes* da IFLA, mas precisam buscar uma maior interação entre elas, para melhor atender as necessidades informacionais dos parlamentares.



Palavras-chave: Biblioteca Parlamentar. Serviços de Informação. Biblioteca Pedro Aleixo. Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. *Guidelines for Legislative Libraries* (IFLA).

**ABSTRACT**

It is a comparative study that examines the traditional services of information and research of Pedro Aleixo Library (Chamber of Deputies) and Acadêmico Luiz Viana Filho Library (Senate), based on the Guidelines for legislative libraries of the International Federation of Library Associations (IFLA). The problem that aims to answer is whether the Library of the Chamber of Deputies and the Senate Library have the services of information proposed by the Guidelines. Aims to verify comparatively whether these libraries have played their roles. For this purpose, the methodology adopted was to conduct interviews and document analysis. The results show that most of the analyzed elements, both the Library of the Chamber of Deputies and the Senate are in line with the guidelines of IFLA, but must seek a greater interaction between them, to better meet the information needs of parliamentarians.

Keywords: Parliamentary Library. Information Services. Library Pedro Aleixo. Library Acadêmico Luiz Viana Filho. Guidelines for Legislative Libraries (IFLA).

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1 –** Organograma da Câmara dos Deputados.....25

**Figura 2 –** Organograma do Senado Federal.....28

**Figura 3 –** Estrutura do CEDI.....70

**Figura 4 –** Atendimentos realizados pela CORPI.....84

**Figura 5 –** Estrutura administrativa da Secretaria de Biblioteca.....93

**Figura 6 –** Acervo da Biblioteca até 2011.....97

**Figura 7 –** Atendimentos realizados na Biblioteca em 2010.....103

## LISTA DE QUADROS

**Quadro 1 –** Necessidade de informação parlamentar e os serviços bibliotecários...44

**Quadro 2 –** Características das informações no Poder Legislativo.....46

**Quadro 3 –** Serviços que podem ser providos em uma biblioteca segundo as *Diretrizes* da IFLA.....59

**Quadro 4 –** Principais pesquisas parlamentares.....63

**Quadro 5 –** Coordenações do CEDI e suas atribuições.....71

**Quadro 6 –** Estrutura da COBIB.....72

**Quadro 7 –** Estrutura da CORPI.....75

**Quadro 8 –** Prioridades no atendimento.....78

**Quadro 9 –** Visitas realizadas pela CORPI em 2010.....81

**Quadro 10 –** Tipos de atendimentos tempestivos realizados na CORPI.....85

**Quadro 11 –** Produtos desenvolvidos pela CORPI.....87

**Quadro 12 –** Materiais de auxílio à pesquisa da CORPI.....88

**Quadro 13 –** Estrutura da Secretaria de Biblioteca.....94

**Quadro 14 –** Órgãos da SSPES.....95

**Quadro 15 –** *Clippings* realizados no período de 2010-2011.....107

**Quadro 16 –** Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços tradicionais.....115

**Quadro 17 –** Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços de informação.....118

**Quadro 18 –** Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços de pesquisa.....120

## LISTA DE TABELAS

**Tabela 1 –** Atividades de circulação realizadas em 2010.....77

**Tabela 2 –** Solicitações e atendimentos a outras bibliotecas realizadas em 2010...78

**Tabela 3 –** Atendimentos realizados no período de dez. 2009 a nov. 2010.....83

**Tabela 4 –** Atendimentos por tipos de usuários.....84

**Tabela 5 –** Pesquisas realizadas em 2010.....86

**Tabela 6 –** Atividades de circulação e cadastro de usuários.....98

**Tabela 7 –** Utilização da sala de acessibilidade digital.....99

**Tabela 8 –** Atendimento por tipo de usuário.....102

**Tabela 9 –** Atendimentos aos usuários por tipo de pesquisa.....104

**Tabela 10 –** Novos títulos incluídos nos Sumários em 2010.....107

## LISTA DE SIGLAS

| | |
|---|---|
| ALA | American Library Association |
| CEDI | Centro de Documentação e Informação |
| CEFOR | Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento |
| COBIB | Coordenação de Biblioteca |
| CORPI | Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação |
| IFLA | International Federation of Library Associations |
| ONU | Organização das Nações Unidas |
| RVBI | Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional |
| SIATE | Sistema Integrado de Atendimento |
| SSPES | Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas |
| SSPTEC | Subsecretaria de Processamento Técnico de Informações Bibliográficas |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |

**SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO ..... 15
1.1 Justificativa ..... 16
1.1.1 Problema ..... 16
1.2 Objetivos ..... 16
1.2.1 Objetivo geral ..... 16
1.2.2 Objetivos específicos ..... 17
2 REVISÃO DE LITERATURA ..... 18
2.1 O Poder Legislativo ..... 18
2.1.1 A tripartição de poderes ..... 18
2.1.2 Características do Poder Legislativo ..... 19
2.1.2.1 Estrutura cameral e composição ..... 19
2.1.2.2 Funções ..... 20
2.1.3 O Poder Legislativo no Brasil ..... 22
2.1.3.1 Câmara dos Deputados ..... 24
2.1.3.2 Senado Federal ..... 26
2.2 Bibliotecas legislativas ..... 29
2.2.1 A Biblioteca através dos tempos ..... 29
2.2.1.1 Histórico das bibliotecas no Brasil ..... 30
2.2.1.2 Bibliotecas legislativas no mundo ..... 32
2.2.2 Características das bibliotecas legislativas ..... 33
2.2.2.1 Perfil de usuários ..... 35
2.2.3 As Bibliotecas Legislativas em âmbito federal no Brasil ..... 36
2.2.3.1 Biblioteca Pedro Aleixo ..... 36
2.2.3.2 Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho ..... 39
2.3 Importância, necessidade e característica das informações no Poder Legislativo ..... 41
2.3.1 Necessidade de informação ..... 42
2.3.2 Características da informação ..... 45
2.4 Serviços de informação em bibliotecas ..... 46
2.4.1 Serviços de informação segundo a American Library Association (ALA) ..... 49

2.4.2 Serviços de informação em bibliotecas legislativas.....50
2.4.2.1 Origem e evolução.....51
2.4.2.2 Serviços básicos de referência legislativa.....52
2.4.2.3 A disponibilização de serviços .....54
2.4.3 Serviços que podem ser providos em bibliotecas legislativas segundo as *Diretrizes* da IFLA.....55
2.4.3.1 Serviços tradicionais, serviços de informação e referência e serviços de pesquisa: diretrizes IFLA.....60
2.4.3.1.1 Serviços tradicionais.....60
2.4.3.1.2 Serviços de informação e referência .....62
2.4.3.1.3 Serviços de pesquisa.....64
3 METODOLOGIA .....67
3.1 Universo de estudo.....67
3.2 O método comparativo .....67
4 RESULTADOS .....68
4.1 Biblioteca Pedro Aleixo.....68
4.1.1 Caracterização da unidade .....68
4.1.1.1 O Centro de Documentação e Informação.....68
4.1.1.1.1 Coordenação de Biblioteca (COBIB) .....72
4.1.1.1.2 Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI) ....73
4.1.2 Comparação com as *Diretrizes* da IFLA para Bibliotecas Legislativas .....75
4.1.2.1 Serviços tradicionais .....76
4.1.2.2 Serviço de Informação e Referência.....81
4.1.2.3 Serviços de pesquisa.....90
4.2 Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho.....92
4.2.1 Caracterização da unidade .....92
4.2.1.1 Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES)..... .....94
4.2.2 Comparação com as *Diretrizes* da IFLA para Bibliotecas Legislativas .....95
4.2.2.1 Serviços tradicionais .....96
4.2.2.2 Serviços de Informação e Referência .....101
4.2.2.3 Serviços de Pesquisa .....111
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....113
5.1 Serviços tradicionais.....113

5.2 Serviço de Informação.....116
5.3 Serviço de Pesquisa.....119
CONCLUSÃO.....121
REFERÊNCIAS.....123
ANEXO A – Guidelines for Information Services.....128
ANEXO B – Guidelines for Legislative Libraries.....134

# 1 INTRODUÇÃO

Os poderes legislativos existentes no mundo contam com diversas organizações que auxiliam os legisladores em suas atribuições. Entre essas organizações, merece destaque as bibliotecas legislativas, cuja função básica é servir como fonte de informação para o Parlamento em apoio às suas atribuições constitucionais. (ROBINSON, 1996).

A biblioteca legislativa é uma instituição de intenso e amplo assessoramento destinado aos legisladores e sempre aberto as consultas de todos os organismos oficiais. A biblioteca também pode prestar serviço a toda sociedade: estudantes, profissionais, pesquisadores, entre outros. Possui um papel fundamental no assessoramento de parlamentares para o desempenho de suas funções:

> Sua missão fundamental é oferecer aos legisladores um assessoramento vasto e minucioso acerca de cada uma das questões de interesse que possam surgir ou incentivá-los a fazer consultas, solicitando documentos, tradução de textos, legislação comparada, entre outros. (LUCERO, 1999, p. 28)

O Serviço de Informação presente em uma biblioteca torna-se vital para a realização da atividade legislativa. Segundo Lucero (1999, p. 72) “entre os serviços que a biblioteca disponibilizará para a comunidade, este é o de maior importância, o mais dinâmico, o vital.”

Constituem objeto da presente pesquisa as bibliotecas situadas no Congresso Nacional Brasileiro: a Biblioteca Pedro Aleixo, na Câmara dos Deputados, que está dentro da estrutura do Centro de Documentação e Informação (CEDI), unidade responsável, entre outros, pela gestão de informações relevantes para os trabalhos parlamentares e a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, no Senado Federal.

Cabe ressaltar que o serviço de referência e pesquisa na Câmara dos Deputados está localizado em uma coordenação separada, a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI). Mesmo não estando localizada na Biblioteca, está ligada intimamente a ela e será tratada nesta monografia pela sua importância.

## 1.1 Justificativa

Segundo a publicação *Guidelines for Legislative Libraries*, da International Federation of Library Associations (IFLA), a informação é o que dá vida aos parlamentos e por esse motivo eles precisam de “serviços de informação que os auxiliem na administração dos fluxos informacionais que sustentam a democracia.” (CUNINGHAME, 2009, p. 9)

A pesquisa pretende responder se as bibliotecas localizadas na Câmara dos Deputados e no Senado Federal possuem serviços que cumpram sua finalidade como bibliotecas legislativas, pois estas devem estar voltadas para a oferta de informações atuais, relevantes, corretas em tempo hábil a parlamentares, servidores e funcionários para a realização mais eficiente de suas atividades. Para tanto é necessário que as informações sejam tratadas, organizadas e mantidas para assegurar a qualidade e agilidade do atendimento.

A comparação entre essas unidades informacionais será feita com o intuito de apoiar uma maior integração entre as bibliotecas do Congresso Nacional para melhor atendimento aos usuários.

### 1.1.1 Problema

O problema desta pesquisa foi o seguinte:

- A Biblioteca da Câmara dos Deputados e a Biblioteca do Senado Federal possuem serviços de informação conforme propõe as *Diretrizes* da IFLA?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar comparativamente os serviços de informação da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho do Senado Federal e da Biblioteca Pedro Aleixo, da Câmara dos Deputados, destacando se estas vêem desempenhando seus papéis como bibliotecas legislativas.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Descrever as características das informações necessárias para o Poder Legislativo.
- Traçar o perfil das bibliotecas legislativas do Senado Federal e da Câmara dos Deputados no Brasil.
- Analisar se as bibliotecas vêem disponibilizando serviços segundo as *Diretrizes* da IFLA para bibliotecas legislativas.

# 2 REVISÃO DE LITERATURA

## 2.1 O Poder Legislativo

Cabe ao poder legislativo, entre outras funções, a elaboração das leis e a fiscalização dos atos dos demais poderes da União. No Brasil, é representado pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal no nível federal e pelas Assembléias Legislativas, Câmaras Legislativas e Câmaras Municipais no nível dos estados, municípios e Distrito Federal.

O poder legislativo, em sua função política é exercido por instituições ora denominado parlamento, ora congresso, e assim não raramente a literatura adota o termo parlamento em substituição ao outro. Daí, encontrar termos como “parlamentares brasileiros” ao invés de “congressistas brasileiros”. Assim, o presente estudo procura seguir a mesma despreocupação terminológica.

### 2.1.1 A tripartição de poderes

Historicamente, o nascimento da noção teórica de “tripartição de poderes” está situado na Antiguidade grega com a publicação da obra Política de Aristóteles. Segundo Paulo e Alexandrino (2008, p. 383) Aristóteles identificou a existência de três funções distintas exercidas pelo poder soberano: a função de elaborar normas gerais e abstratas (função legislativa), a função de aplicar essas normas (função executiva) e a função de dirimir conflitos ocorridos com a aplicação de tais normas (função de julgamento). Pode-se afirmar que a contribuição desta obra limitou-se na identificação das três diferentes funções, uma vez que a Antiguidade era caracterizada pela mais absoluta centralização política (PAULO; ALEXANDRINO, 2008, p. 384).

Em 1748, o francês Montesquieu publicou a obra *De l’ espirit dês leis*, na qual propõe que as três funções não poderiam ser exercidas pelo mesmo órgão (PAULO; ALEXANDRINO, 2008, p. 384). Em sua teoria de separação de poderes, visou moderar o poder do Estado dividindo-o em funções, e dando competências a órgãos diferentes do Estado. Propôs o pensador francês, que cada uma das funções fosse atribuída a um órgão, sem que qualquer delas prevalecesse sobre a outra. Montesquieu estruturou a concepção de que o poder só pode ser eficazmente contido se o seu exercício for distribuído por diferentes centros independentes entre

si, de tal sorte que se obtenha a “limitação do poder pelo poder” (PAULO; ALEXANDRINO, 2008, p. 384).

Usada com sectarismo nas revoluções americana e francesa, a separação rígida de poderes mostrou-se inviável na prática, restando, nos dias atuais superada (*Op. cit*., 2008, p. 385). Atualmente se exige uma maior interpenetração, coordenação e harmonia entre os poderes. Muitos países adotam em suas Constituições a Teoria da Separação dos Poderes de Montesquieu.

### 2.1.2 Características do Poder Legislativo

No sistema de três poderes proposto por Montesquieu, o poder legislativo é representado pelos legisladores, homens que devem elaborar as leis que regulam o Estado. O objetivo do poder legislativo é elaborar normas de direito de abrangência geral ou individual que são aplicadas a toda sociedade, objetivando a satisfação dos grupos de pressão; a administração pública; a sociedade e em causa própria. Na maioria das repúblicas e monarquias, o Poder Legislativo é constituído por congresso, parlamento, assembléias ou câmaras.

> Nos Estados modernos o poder legislativo é formado por um parlamento em nível nacional; parlamentos dos estados federados, nas federações; eventuais órgãos análogos ao parlamento, de regiões e outras entidades territoriais às quais se reconhece autonomia legislativa (ROSA, 2009, p. 24).

Acredita-se que o nível de atuação dos parlamentos dependa, entre outros fatores, das formas de governo e Estado adotadas nos vários países.

#### 2.1.2.1 Estrutura cameral e composição

Os parlamentos se classificam em bicameralistas e unicameralistas, conforme o número de câmaras. De modo geral, países extensos, populosos e democráticos optaram pelo bicameralismo enquanto os parlamentos unicamerais, na maioria dos casos, ocorrem em países de composição étnica bastante homogênea e estrutura política centralizada. Croácia, Bélgica, Portugal e Israel são exemplos de países que adotam esse sistema político.

A composição dos parlamentos, quanto aos seus membros é feita por nomeação ou eleição. Segundo Cunha (1988), as Câmaras Altas (Senado) são

constituídas quase invariavelmente por mais de um critério. Já as Câmaras baixas têm sua composição, em grande maioria, decorrente de eleição popular (CUNHA, 1988, p. 37-38).

#### 2.1.2.2 Funções

As funções básicas dos Legislativos atuais podem se classificar em três: elaboração ou aprovação de leis federais, controle das finanças do governo federal e controle ou fiscalização das ações do Executivo.

A literatura sobre funções do Legislativo é ampla. Cunha (1988) em seu estudo sobre os Serviços de Informação no Poder Legislativo adota o modelo proposto por Pyne (1976) e que também será adotado neste estudo com alguns acréscimos. Segundo Pyne (1976 *apud* CUNHA, 1988, p. 30-32) as funções do Legislativo[1] podem ser divididas da seguinte forma:

a) De decisão:

- elaboração de lei (iniciativa, modificação, veto);
- supervisão do Executivo;
- estudos sobre o eleitorado;
- clientelismo: proteção e amparo;
- articulação de interesses;
- resolução de conflitos;
- aprovação da tributação e das despesas, em geral, no contexto do orçamento nacional;
- ratificação de tratados e controle dos organismos internacionais.

---

[1] Cabe ressaltar que são citadas apenas as funções típicas do Poder Legislativo, não sendo citadas as funções atípicas.

b) De legitimação e de deslegitimação[2]:

1. Legitimação latente

   - As sessões frequentes do congresso ou parlamento em si.

2. Legitimação pública

   - produção legislativa em geral;
   - produção legislativa correspondente aos programas do governo.

3. Deslegitimação

   - produção legislativa em declínio;
   - falha no desempenho em programas de reforma;
   - orçamentos deficitários;
   - ratificação de legislação em conflito com a política governamental;
   - revogação de legislação executiva;
   - interpelação de Ministros nas dependências do Parlamento;
   - debates e discursos contra o governo;
   - suporte e encorajamento oferecido aos grupos de processo pelos parlamentos.

c) Outras

1. Recrutamento (de elites que possam dar vasão à sua ambição política)
2. Socialização (condicionamento de comportamento e atitudes no eleitorado e nas elites)
3. Integração (aumento de experiência na área política pode levar à redução de tendências regionais)

---

[2] Para o autor as funções de legitimação são aquelas que apóiam o Governo. As de deslegitimação seriam as que negam ou criticam.

4. Eleição (eleição em si, campanha contínua)
5. Culturais (debates e desenvolvimento de pesquisas sobre temas relativos ao desenvolvimento das ciências)

A contribuição do parlamento para a democracia encontra-se em realizar essas funções de forma eficaz, não só no sentido de uma organização eficiente, mas de fazê-lo de uma forma que atenda às necessidades de todos os setores da sociedade. O estabelecimento das funções dos Parlamentares torna-se importante para esse estudo visto que as bibliotecas para cumprir efetivamente sua função, precisam conhecer as necessidades de seus usuários.

### 2.1.3 O Poder Legislativo no Brasil

O Brasil é uma República Federativa formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal. São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário (BRASIL. Constituição, 2010). O Brasil em sua Constituição Federal de 1988 adotou a separação de poderes flexível, ou seja, cada poder termina por exercer as três funções do Estado nos limites estabelecidos pela Constituição.

No âmbito federal, o Poder Legislativo brasileiro é organizado em um sistema bicameral, exercido pelo Congresso Nacional, que é composto pelo Senado Federal, representante dos estados e do Distrito Federal e pela Câmara dos Deputados, representante do povo (PAULO; ALEXANDRINO, 2008). O Tribunal de Contas da União é órgão auxiliar ao Congresso Nacional nas atividades de controle e fiscalização externa.

O sistema bicameral adotado pelo Brasil prevê a manifestação das duas Casas na elaboração das normas jurídicas. Assim, se uma matéria tem início no Senado Federal, a Câmara dos Deputados fará sua revisão e vice-versa, à exceção das matérias privativas estabelecidas na Constituição (FARIA; VALLE, 2006, p. 7). As funções típicas do Poder Legislativo são legislar e fiscalizar. As funções atípicas são administrar e julgar.

Cabe ressaltar que nos estados, Distrito Federal e municípios é unicameral, ou seja, composto por uma única Casa integrada com representantes do povo.

Desta forma, nos estados, no Distrito Federal e nos municípios o Poder Legislativo é formado por uma Casa – assembléia legislativa, Câmara Legislativa e câmara municipal, respectivamente (PAULO, 2008, p. 390). Este estudo, porém, limitou analisar apenas o Poder Legislativo em âmbito federal, não analisando em âmbito estadual, municipal ou distrital.

Uma das principais funções do Congresso Nacional e de suas duas Casas é a de elaborar normas legais. Trata-se do processo legislativo que compreende a elaboração de emendas à Constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções (DICAS..., 2011). Todos estes instrumentos legais tramitam no Congresso Nacional, segundo procedimentos próprios previamente definidos nos regimentos internos.

A competência do Congresso Nacional não se resume à elaboração de leis. Também faz parte de suas atribuições: fiscalizar e controlar atos do Poder Executivo; julgar crimes de responsabilidade além de outras privativas de cada Casa, conforme disposto na Constituição Federal de 1988.

O Congresso Nacional e suas Casas funcionam de forma organizada, tendo os seus trabalhos coordenados pelas respectivas Mesas Diretoras. Em geral, as Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal são presididas por um representante do partido majoritário em cada Casa, com mandato de dois anos (PAULO; ALEXANDRINO, 2008). Além do presidente, a Mesa é composta por dois vice-presidentes e quatro secretários.

Compõem ainda a estrutura de cada Casa as comissões parlamentares, as quais têm por finalidade apreciar assuntos submetidos ao seu exame e sobre eles deliberar (FARIA; VALLE, 2006, p. 13). Segundo o autor, as comissões visam facilitar o trabalho do Plenário das Casas, pois cabe às comissões estudar e examinar as diversas proposições legislativas e apresentar pareceres que orientarão as discussões e deliberações plenárias. Na constituição de cada comissão é assegurada, tanto quanto possível, a representação proporcional dos partidos e dos blocos parlamentares que integram a Casa (PAULO; ALEXANDRINO, 2008). As comissões podem ser permanentes ou temporárias. As comissões permanentes são órgãos técnicos criados pelo regimento interno, com a finalidade de discutir e votar

as proposições e projetos que são apresentados à respectiva Casa (FARIA; VALLE, 2006, p. 15). As comissões temporárias são criadas para apreciar determinado assunto e por prazo limitado (FARIA; VALLE, 2006, p. 15). As comissões parlamentares de inquérito (CPIs), as comissões externas e as especiais são exemplos de comissões temporárias.

O Congresso está localizado na área central de Brasília, junto aos órgãos representativos dos Poderes Executivo e Judiciário, formando a Praça dos Três Poderes (DICAS..., 2011).

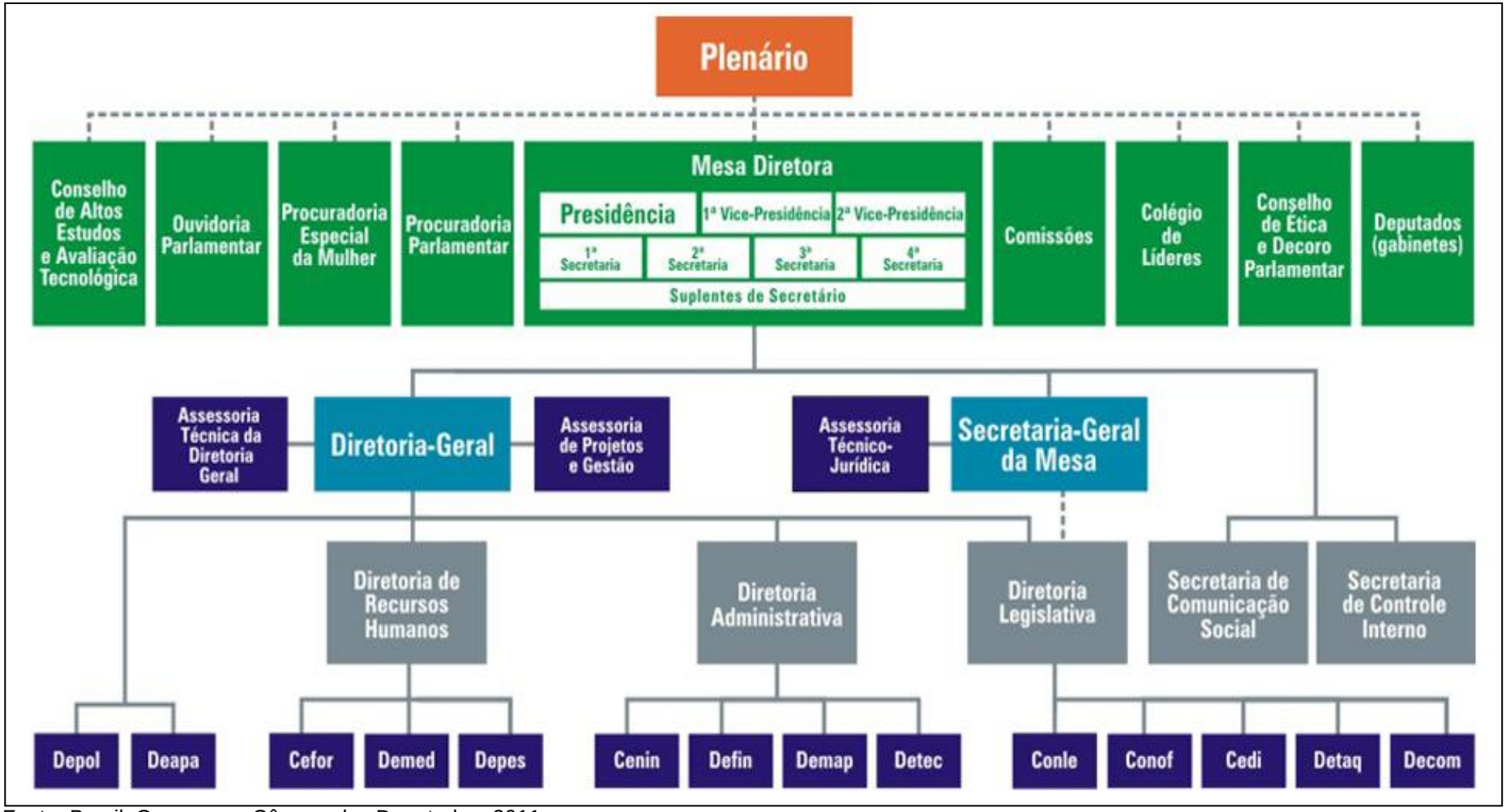
#### 2.1.3.1 Câmara dos Deputados

A história da Câmara dos Deputados começa a ser escrita na Província do Rio de Janeiro em 17 de abril de 1823, quando da abertura da Primeira Sessão Preparatória da Assembléia Geral, Constituinte e Legislativa do Império do Brasil (BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados, 2011). Sua história está diretamente relacionada aos grandes momentos da História do Brasil.

Órgão de representação mais imediata do povo apresenta os maiores debates e decisões de importância nacional (*Op. Cit.*, 2011). A Câmara dos Deputados é composta por 513 membros eleitos pelo sistema proporcional à população de cada Estado e do Distrito Federal, com mandato de quatro anos, permitidas sucessivas reeleições. A Constituição Federal de 1988 fixou que nenhuma unidade federativa poderá ter menos de oito ou mais de setenta representantes (PAULO; ALEXANDRINO, 2008, p. 392).

A estrutura funcional da Câmara dos Deputados conta com a Diretoria-Geral, que cuida do planejamento, da coordenação e do controle das atividades administrativas da Casa. É auxiliada por outras três Diretorias: Administrativa, de Recursos Humanos e Legislativa. A Figura 1 representa a estrutura administrativa da Câmara dos Deputados.

**Figura 1** – Organograma da Câmara dos Deputados




Fonte: Brasil. Congresso. Câmara dos Deputados, 2011.

O Regimento Interno da Câmara dos Deputados constitui importante instrumento no processo de elaboração das leis do País.

> O Regimento, em sentido geral, é uma lei com regras e procedimentos destinados a determinar a estrutura, organização e funcionamento da Câmara dos Deputados, e, na condição de norma infraconstitucional, está sujeito à Constituição (FARIA; VALLE, 2006, p. 7).

Compete privativamente à Câmara dos Deputados, segundo o art. 51 da Constituição Federal de 1988, a autorização para instauração de processo contra o Presidente e o Vice-Presidente da República e os Ministros de Estado; a tomada de contas do Presidente da República, quando não apresentadas no prazo constitucional; a elaboração do Regimento Interno; a disposição sobre organização, funcionamento, polícia, criação, transformação ou extinção dos cargos, empregos e funções de seus serviços e a eleição dos membros do Conselho da República.

#### 2.1.3.2 Senado Federal

Criado em 1824, com a primeira Constituição do Império, tem papel fundamental na consolidação da democracia e na estabilidade das instituições. É composto por 81 membros - representantes dos estados e do Distrito Federal - eleitos pelo sistema majoritário e de forma paritária (três representantes por Estado e pelo Distrito Federal). A existência dessa segunda Casa tem por fim assegurar a representatividade dos estados e do Distrito Federal na formação da ordem jurídica nacional, preservar a harmonia entre os estados e a soberania nacional.

Cada estado e o Distrito Federal elegem três senadores com mandato de oito anos, renovando-se a cada quatro anos, um e dois terços alternadamente (PAULO; ALEXANDRINO, 2008, p. 398). Cada senador é eleito com dois suplentes.

Possui funções legislativas de caráter mais geral (compartilhadas com a Câmara dos Deputados) e funções de competência exclusiva descritas no artigo 52 da Constituição Federal de 1988:

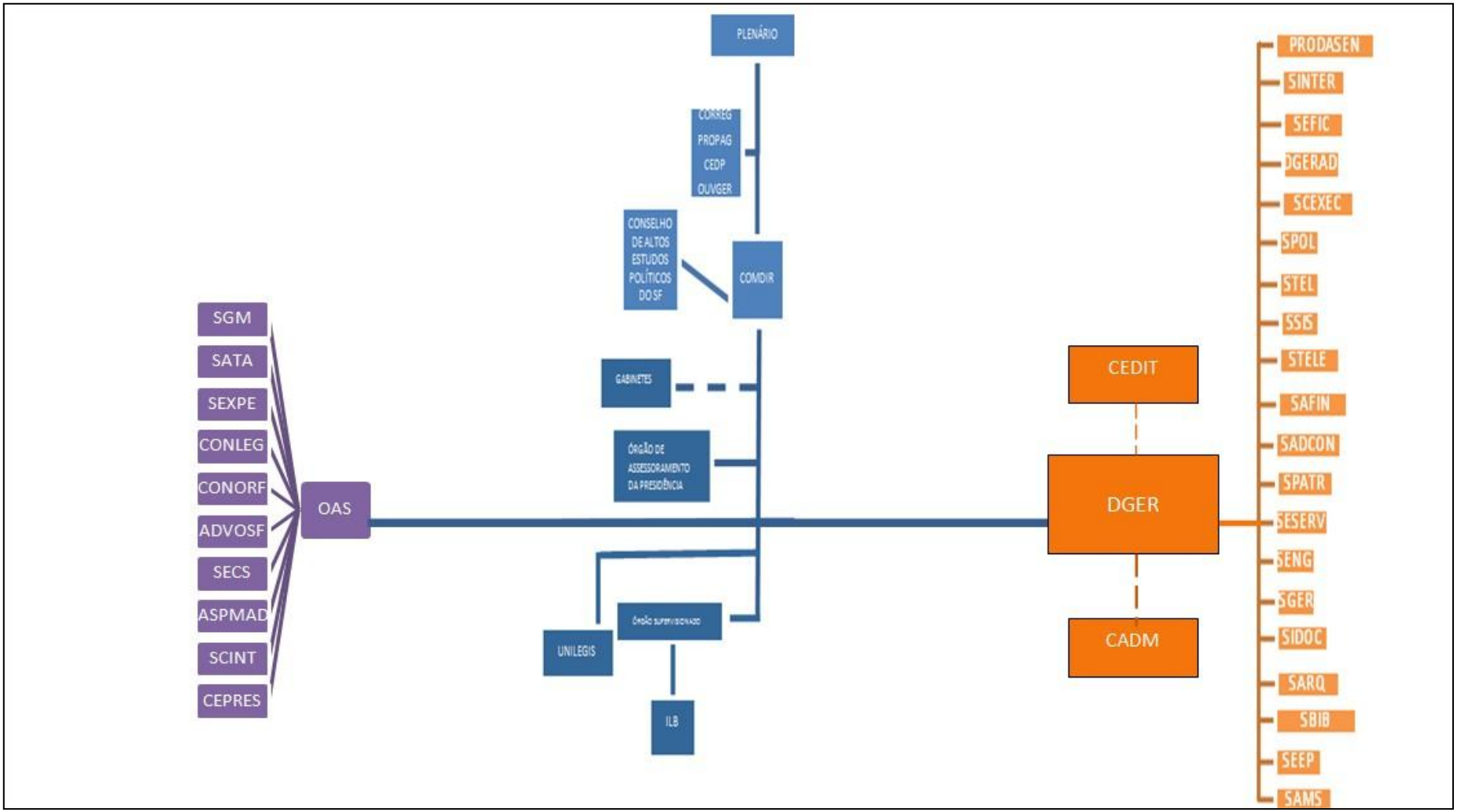
> I - processar e julgar o Presidente e o Vice-Presidente da República nos crimes de responsabilidade, bem como os Ministros de Estado e os Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica nos crimes da mesma natureza conexos com aqueles; [...]; IV - aprovar [...], a escolha dos chefes de missão diplomática de caráter permanente; [...] VI - fixar, por proposta do Presidente da República, limites globais para o montante da dívida [...] VII - dispor sobre limites globais e condições para as operações de crédito externo e interno [...] X - suspender a execução, no todo ou em parte, de lei declarada inconstitucional por decisão definitiva do Supremo Tribunal Federal; [...] XII - elaborar seu regimento interno; [...] (BRASIL. Constituição, 2010).

O Regimento Interno do Senado Federal tem igual importância ao Regimento Interno da Câmara dos Deputados. O Senado Federal tem em sua estrutura básica: Comissão Diretora (COMDIR); gabinetes dos senadores e lideranças; Órgãos de Assessoramento Superior (OAS); Órgão Central de Coordenação e Execução (DGER); Órgão Supervisionado; Centro de Integração de Estudos do Legislativo; Órgãos de Assessoramento Especial da Presidência do Senado Federal. A Figura 2 apresenta resumidamente, a estrutura administrativa vigente até novembro de 2011[3].

---

[3] Encontra-se em discussão o projeto de reestruturação administrativa do Senado Federal.

**Figura 2** - Organograma do Senado Federal




Fonte: Brasil. Senado Federal, 2011, adaptado.

## 2.2 Bibliotecas legislativas

A função básica da biblioteca legislativa é servir como fonte de informação para o Parlamento em apoio às suas atribuições constitucionais. Esse tópico tratará de seus antecedentes, a história das bibliotecas legislativas no mundo e a história das bibliotecas legislativas em âmbito federal no Brasil.

### 2.2.1 A Biblioteca através dos tempos

As normas jurídicas já foram registradas em diversos tipos de suportes, antes mesmo da invenção das bibliotecas. Um dos mais famosos é o código do Rei Hamurabi, criado no século XVIII a.C., registrado em uma pedra de diorito negro. Existem também registros de normas jurídicas em barro, argila, bambu, pergaminho e bronze. Segundo Musson (2004 *apud* LIMA; CUNHA, 2008, p. 34), a incorporação da norma em um texto escrito afeta a autoridade da norma e o conhecimento dos seus preceitos, tanto para os profissionais do Direito quanto para a população em geral.

Desde as primeiras bibliotecas, a informação jurídica constava dos acervos e possuía classificação específica. A propósito, as primeiras bibliotecas que se tem notícia são as chamadas minerais, pois seus acervos eram constituídos de tabletes de argila: depois vieram as bibliotecas vegetais e animais, constituídas de rolos de papiros e pergaminhos. Essas são as bibliotecas dos babilônios, assírios, egípcios, persas e chineses. A biblioteca na Idade Média era vista como um depósito de livros, lugar onde se escondia o livro. Pode-se dizer que a Idade Média conheceu três espécies diferentes de bibliotecas: as monaicas (os mosteiros e os conventos), as das universidades e as bibliotecas particulares (que mais tarde se transformariam em bibliotecas “oficiais” e públicas) (MARTINS, 1996).

A mais famosa biblioteca de toda a Antiguidade foi a de Alexandria, que se estima ter existido mais de setecentos mil volumes. Ao que tudo indica, possuía dois sistemas de classificação: no primeiro, entre as 12 áreas principais, incluindo uma específica para o Direito, e, no segundo, uma dedicada ao tema Legislação (BORBINHA, 2002 *apud* LIMA; CUNHA, 2008). A biblioteca de Alexandria é igualmente famosa pelo número de incêndios que destruíram seus acervos. A biblioteca possuía manuscritos únicos que com ela foram destruídos.

Segundo Martins (1996, p. 77) “é com os romanos que o livro passa da categoria sagrada para a categoria profana, deixa de ser intocável para ser condutor”. No século VI, o imperador Justiniano delegou a uma comissão de juristas a organização da informação jurídica. Este trabalho ficou conhecido posteriormente como *corpus juris civilis* e é considerado um dos principais legados do Império Romano (LIMA; CUNHA, 2008, p. 31).

Com o advento do papel, fabricado pelos árabes, começam-se a formar as bibliotecas de papel e, mais tarde, as de livro propriamente dito. As bibliotecas do mundo moderno passaram por um processo de mudança marcado, segundo Martins (1996, p. 323), por quatro caracteres especiais: a laicização, a democratização, a especificação e a socialização. A biblioteca passa a ser uma instituição leiga e civil, pública e aberta, tendo o fim em si mesma e respondendo necessidades inteiramente novas (MARTINS, 1996).

A princípio, a biblioteca tentou atender a todas as solicitações. Pouco a pouco foram surgindo bibliotecas especializadas, para atender a públicos e demandas diferentes. Assim, surgiram as bibliotecas legislativas. Atualmente a biblioteca legislativa mais conhecida no mundo é a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos.

A Biblioteca do Congresso, em Washington, era inicialmente apenas a coleção de livros destinados ao uso de uma assembléia legislativa, porém com a transferência da capital para Washington em 1800, passa para o status de biblioteca. Hoje, a Biblioteca do Congresso é considerada a maior biblioteca do mundo em espaço de armazenagem e livros. Sua missão é apoiar o Congresso em cumprir seus deveres constitucionais e promover o progresso do conhecimento e criatividade para o benefício do povo americano (Estados Unidos, 2011).

#### 2.2.1.1 Histórico das bibliotecas no Brasil

Pouco se sabe sobre a existência de livros e bibliotecas até a primeira metade do século XVI no Brasil. Segundo Santos (2010, p. 51) o aparecimento de livros, instituições de ensino e, posteriormente, bibliotecas no Brasil, ocorreu somente na segunda metade do século quando se instala o governo-geral em Salvador, Bahia. A história das bibliotecas do Brasil até o início do século XIX pode ser dividida em três

etapas: as bibliotecas dos conventos e particulares; a vinda da biblioteca real de Portugal para o Brasil e a criação da biblioteca pública da Bahia.

Com o estabelecimento dos conventos dos jesuítas, franciscanos, carmelitas e beneditinos, principalmente dos padres da Companhia de Jesus são formados os primeiros acervos do país. As bibliotecas dos jesuítas não ficavam abertas só para alunos e padres, mas para qualquer pessoa que fizesse o pedido competente (MORAES, 2006). Segundo o mesmo autor, o primeiro catálogo de biblioteca que se tem notícia em uma biblioteca brasileira foi organizado pelo Padre Antônio da Costa em 1677, em Salvador. Os jesuítas conseguiram reunir um significativo acervo mediante doações e a compra de livros de altos funcionários da Coroa Portuguesa que ao retornar a Lisboa não queriam pagar o frete de retorno dessa carga (SOUZA, 2005, p. 7).

Em 1773, com a extinção da Companhia de Jesus, a expulsão dos jesuítas do Brasil e o consequente confisco de bens, as bibliotecas dos colégios jesuítas tiveram seus acervos amontoados em lugares impróprios durante anos.

> O destino trágico das bibliotecas e arquivos dos conventos brasileiros foi consumado pelos anos que se seguiram e em 1851 não havia quase nada que aproveitar conforme relatório de Gonçalves Dias, incumbido pelo governo imperial da missão de examinar o estado das bibliotecas dos conventos em algumas províncias do país (SOUZA, 2005, p. 7).

Na primeira metade do século XVII, os livros se multiplicavam em mãos de particulares apesar da censura imposta aos impressos no Reino de Portugal desde 1536 pela Inquisição. Havia bibliotecas particulares, porém, pouco se sabe sobre elas (MORAES, 2006).

Na passagem do século XVIII para o XIX, a leitura e os livros foram tomando espaço no Brasil. Segundo Moraes (2006), as bibliotecas se tornaram um espaço de contestação, surgindo, posteriormente, a necessidade de bibliotecas maiores com gabinetes de leitura.

A transferência da Real Biblioteca, com um acervo de 60 mil peças, entre livros, manuscritos, estampas, mapas, moedas e medalhas para o Brasil, representaram para o país, o início de sua futura Biblioteca Nacional (SANTOS,

2010). Inaugurada em 13 de maio de 1811, nas instalações do Hospital da Ordem Terceira do Carmo, foi aberta ao público somente em 1814.

Seu acervo era acrescido por inúmeras aquisições, doações e propinas, isto é, a entrega obrigatória de um exemplar impresso em Portugal, e também na corte do Rio de Janeiro (SOUZA, 2005; SANTOS, 2010). Com a independência do Brasil em 1822, a biblioteca passa a ser denominada Biblioteca Nacional.

A Biblioteca Pública da Bahia foi fundada no dia 13 de maio de 1811. A biblioteca era a primeira com um caráter verdadeiramente público uma vez que as dos Conventos não eram públicas e a Real Biblioteca do Rio de Janeiro já existia em Lisboa e tinha sido apenas transferida de sede (MORAES, 2006, p. 152).

A partir da segunda metade do século XIX, muitas bibliotecas surgiram. Hoje, além de bibliotecas públicas, há inúmeras bibliotecas escolares, universitárias e especializadas, móveis até virtuais, além de inúmeros locais para pesquisas bibliográficas e em outros suportes (SOUZA, 2005).

#### 2.2.1.2 Bibliotecas legislativas no mundo

O Legislativo é um duradouro e quase universal fenômeno entre as nações atualmente. Das mais de 191[4] nações no mundo[5], a grande maioria possui legislatura de um tipo ou outro (ROBINSON, 1996, p. 815). A biblioteca legislativa é a fonte de informação mais comum no Parlamento. Sua história caminha com a própria história da democracia na modernidade. Segundo Robinson, a primeira biblioteca parlamentar foi criada pela Assembléia Francesa em 1796, seguida pela biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, em 1800. A segunda Câmara da Holanda inaugurou sua biblioteca em 1815. Em 1818, a biblioteca da British House of Commons (Casa dos Comuns do Reino Unido) nomeou seu primeiro bibliotecário.

---

[4] Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), existem atualmente 193 Países. Esse número, porém se refere aos países-membros da ONU e não ao número de países no mundo. Países como o Vaticano e Kosovo, que são países independentes, não fazem parte da ONU.

[5] Segundo o *World Directory of National Parliamentary Libraries*, das 191 nações, 30 não possuem biblioteca Parlamentar. Embora o número de bibliotecas parlamentares esperado com esses dados fosse de 161, atualmente existem 181 bibliotecas parlamentares. Este número deve-se ao fato de muitos países adotarem o sistema bicameral (como é o caso do Brasil). Cerca de 70% dos Parlamentos que adotam o sistema bicameral na Europa possuem duas bibliotecas.

Em 1857 é construída a biblioteca do Parlamento na África do Sul e em 1858 a biblioteca da Nova Zelândia. Robinson (1996, p. 817) explica que não existe um padrão intuitivamente compreensível em relação às datas de estabelecimento das bibliotecas parlamentares. A mais antiga construída na Europa Ocidental foi pelos franceses e seguida por outros doze países.

Dos vinte e três países que começaram a Biblioteca Parlamentar na América Latina e Caribe, oito foram estabelecidas no século XIX, sendo a de Barbados a primeira, em 1814 (ROBINSON, 1996). Com exceção da Nova Zelândia, todas as bibliotecas da Ásia e da região do Pacífico surgiram no inicio do século XX.

> A maioria dos parlamentos adota o sistema unicameral, porém, na maioria dos países da América se adota a estrutura bicameral. Além disso, os parlamentos mais antigos da Europa Ocidental também o adotam como é o caso do Reino Unido, França, Espanha, Alemanha, Itália, Áustria e Suíça. Em todas as outras regiões do mundo, há uma enorme tendência para estabelecer sistema unicameral. Essa característica tem um efeito importante sobre que tipos de serviços devem ser oferecidos pela biblioteca parlamentar (ROBINSON, 1996, p. 819).

Em países bicameralistas, pode existir uma biblioteca servindo ambas as Casas, como no caso dos Estados Unidos ou uma biblioteca para cada Casa, como por exemplo, o Brasil.

Até novembro de 2011, existiam aproximadamente 181 bibliotecas parlamentares servindo a 258 câmaras separadas de 179 legislaturas existentes (ROBINSON, 1996, p. 815).

### 2.2.2 Características das bibliotecas legislativas

A função básica da biblioteca legislativa é servir como fonte de informação para o Parlamento em apoio às suas atribuições constitucionais. A forma como isso ocorre dependerá da visão que cada instituição tem da biblioteca e dos recursos disponibilizados para tanto. Para Bryant (2001, p. 84), o papel da biblioteca parlamentar moderna é a oferta ativa de serviços de informação especificamente concebidos de forma a satisfazer as necessidades dos legisladores.

A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) publicou em 2009 *Guidelines for Legislative Libraries.* Nesta publicação eles definem as bibliotecas legislativas como bibliotecas especializadas, porém “servem a

clientela particular e definida dos Membros do Parlamento, junto com seu pessoal de apoio. Elas também apóiam a instituição como um todo e podem ter papéis adicionais” (CUNINGHAME, 2009, p. 9).

A biblioteca legislativa pode atuar passiva ou pró-ativamente (SOUZA, 2009, p. 11), Neste último caso, as bibliotecas procuram oferecer acesso rápido às informações atualizadas sobre os principais temas deliberados no Parlamento; disponibilizar informações breves e oportunas relacionadas com todos os temas legislativos; manter os parlamentares informados sobre os assuntos de interesse para o Legislativo e apoiá-los no relacionamento com seus eleitores (ROBINSON, 1999 *apud* SOUZA, 2009). Em uma biblioteca passiva, os parlamentares e seus assessores procuram a biblioteca quando necessitam de informações.

Existem certos elementos que, se no lugar certo, dão à biblioteca parlamentar a oportunidade de maximizar a sua eficácia. Entre estes estão uma definição de objetivos, um sistema bem estruturado de controle e envolvimento de seus membros, a existência de recursos adequados, pessoal profissionalmente capacitado e uma forma flexível de administração (BRYANT, 2001, p. 79).

Bryant (2001) em seu artigo afirma que o recurso mais importante de uma biblioteca parlamentar é o seu quadro de pessoal. Profissionais capazes, dedicados e criativos e um serviço de qualidade constituem a chave de um serviço de informações (BRYANT, 2001, p. 81-82). O bibliotecário terá de conceber e distribuir serviços e produtos de informação de valor agregado, a fim de satisfazer a demanda. A mesma autora lista alguns dos serviços que os bibliotecários devem estar aptos a desempenhar:

> a compilação e distribuição seletiva de recortes [...] o desenvolvimento de uma intranet [...]; identificação de informações atualizadas sobre assuntos específicos numa base regular para servir às comissões; oferta de um serviço de referências telefônicas fora das salas de reunião dos parlamentares (BRYANT, 2001, p. 82).

Segundo a autora, o papel do pessoal da biblioteca parlamentar é o desenvolvimento de serviços e produtos que filtrem o excesso de informação. Outro papel destes profissionais é a localização de informações confiáveis, buscando sintetizá-la e traduzí-la em uma linguagem acessível e disseminá-la a todos os parlamentares (MILLER; PELIZZO; STAPENHURST, 2004). Para Robinson (1996,

p. 818), a maioria dos parlamentares sofre não de falta de informação, mas de excesso.

Em relação ao tipo de material, devem ser feitos maiores investimentos na aquisição e tratamento de periódicos, jornais diários, revistas semanais e índices estatísticos, uma vez que tais fontes apresentam informações correntes (SOUZA, 2009). Informações atualizadas são de extrema importância para o auxílio de parlamentares, pois estes precisam estar sempre atualizados sobre os últimos acontecimentos relevantes, seja acontecimentos em seu estado, país ou acontecimentos mundiais. As informações correntes devem ser em número maior em bibliotecas legislativas. “Os conteúdos dos livros geralmente não são atuais, portanto, os livros, em bibliotecas legislativas, são relativamente menos importantes que os materiais correntes” (ENGLEFIELD, 1993 *apud* SOUZA, 2009, p. 19).

Cabe ressaltar que a utilização de novas tecnologias de informação é de importância crucial para o funcionamento das bibliotecas parlamentares modernas. Sem o uso de novas tecnologias da informação, bibliotecas parlamentares seriam apenas pequenos museus de livros impressos (ALIGRUDIC, 2009). A incorporação de novas tecnologias na rotina da biblioteca parlamentar contribui com o fornecimento de informações sobre o processo político e ajuda a torná-la mais aberta, acessível e transparente a administração parlamentar e a população.

#### 2.2.2.1 Perfil de usuários

Ao abordar o termo usuário, Guinchat e Menou (1994 *apud* ROCHA, 2011, p. 35) afirmam que este é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa da existência destes sistemas é a transferência de informações. Com isso é possível concluir que “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação” (GUINCHAT; MENOU, 1994 *apud* ROCHA, 2011, p. 36).

Em bibliotecas legislativas seu público-alvo são os parlamentares, seus assessores e os funcionários parlamentares (FARRERO I FARRERO, 2005). A biblioteca também pode prestar serviço ao público em geral, dando informações sobre os parlamentares e assuntos pertinentes à legislação de interesse.

Segundo Sara Farrero (2005) é possível encontrar modelos diferentes para cada parlamento, que vão desde o uso exclusivo pelos membros do parlamento, como no caso da U.S. Congressional Research Service (CRS) e da House of Commons Library (Reino Unido), para o completamente aberto para o público como a Biblioteca do Parlamento da Suécia, a Library Riksdag ou a biblioteca da Camera dei Deputati (Itália).

Existem outras soluções intermediárias, tais como a biblioteca de parlamentares para o uso exclusivo da classe política e outros setores influentes na formação de opinião, que é o caso da Alemanha, e outros onde também é principal biblioteca jurídica do país, tais como a biblioteca parlamentar da Hungria. Alguns países vão mais longe: os Estados Unidos, por exemplo, dão a Library of Congress a função de biblioteca nacional (FARRERO I FARRERO, 2005).

Os regulamentos da biblioteca, os direitos e deveres, é que devem definir seu público. Porém existem usuários típicos de bibliotecas legislativas, conforme Sara Farrero i Farrero (2005):

- Ex-parlamentares e parlamentares da própria instituição;
- Membros de outros parlamentos nacionais, autônomos ou regionais;
- Assessores e colaboradores dos grupos parlamentares;
- Serviços e organismos do próprio parlamento;
- Membros de instituições e organismos públicos;
- Pesquisadores aprovados;
- Imprensa credenciada;
- Cidadãos (FARRERO I FARRERO, 2005, p. 4).

### 2.2.3 As Bibliotecas Legislativas em âmbito federal no Brasil

No Brasil, o Congresso Nacional possui duas bibliotecas servindo a ambas as Casas muito embora cada qual priorize as necessidades de seu público-alvo.

#### 2.2.3.1 Biblioteca Pedro Aleixo

A Biblioteca da Câmara dos Deputados iniciou suas atividades juntamente com o setor de Arquivo em 17 de abril de 1823 e foram desmembrados em 1866, no Rio de Janeiro.

Na sessão ordinária de 1823, apresentaram indicação de que oficializassem as ordens necessárias a fim de enviarem da livraria pública os livros que a

assembléia necessitasse. Os parlamentares do Império reconheciam a necessidade dos livros para o desempenho de suas atividades, porém preferiram tomá-los por empréstimo a investirem em uma coleção para o uso do Poder Legislativo (SOUZA, 2009). Com autorização do rei, são obtidos da Biblioteca Imperial da Corte os livros necessários para melhor desenvolvimento dos trabalhos da Assembléia. Souza (2009) afirma ainda, que não existem registros sobre a constituição do acervo inicial da Biblioteca da Câmara.

No dia 28 de julho de 1864 é lido e aprovado pelo Plenário da Câmara dos Deputados um parecer que solicitava a criação da Biblioteca. Assim, em 1866 foi inaugurada a Biblioteca, em cerimônia presidida pelo presidente da Câmara dos Deputados à época, Camilo Maria Ferreira (SILVA NETO, 2007, p. 12). Segundo o autor, a biblioteca passa, a partir da inauguração, a funcionar regularmente, no prédio da Cadeia Velha, no período de 1866 a 1889 quando, com a Proclamação da República, a Câmara dos Deputados é dissolvida. No período compreendido entre 1891 e 1914, seu acervo atingiu a marca dos 27 mil volumes (SOUZA, 2009). Em 1901 é criado o cargo de bibliotecário.

> Ao longo do Império e durante as primeiras décadas da República, apesar de sérios problemas de inadequação de local, espaço e deficiência de pessoal, o Arquivo e a Biblioteca da Câmara dos Deputados sempre contaram com a preocupação de todos os servidores quanto ao arranjo dos documentos e livros encaminhados para sua guarda e disponibilidade ao público interno e externo (SILVA NETO, 2007).

A biblioteca, localizada no prédio da Cadeia Velha, funcionou de 1866 até 1889, quando, com a Proclamação da República, o Parlamento é dissolvido. De junho a novembro de 1891 ficou instalada no Palácio de São Cristóvão. De novembro de 1891 a 1914 voltou a funcionar no novo prédio da Cadeia Velha. De 1914 a 1922 esteve funcionando no Palácio Monroe. Neste ano, é transferida para o prédio da Biblioteca Nacional. Ali permaneceu de 18 de junho de 1922 até 5 de maio de 1926 quando foi transferida para a da nova sede da Casa, o Palácio Tiradentes, onde permaneceu até 20 de abril de 1960, quando ocorre a transferência da Capital Federal para Brasília e a sua nova sede passou a ser então, a partir de 21 de abril, o Palácio do Congresso Nacional, na Praça dos Três Poderes.

Em 1960, durante a mudança da sede do Congresso Nacional para Brasília a Biblioteca estava em situação precária de funcionamento, sem planejamento adequado para o tratamento do acervo transferido, com instalações impróprias e deficiência de pessoal. Segundo Silva Neto (2007, p. 34) “a Biblioteca, que ocupava grandes salões [...] do Palácio Tiradentes, teve de acomodar-se em quatro andares do edifício anexo do Palácio do Congresso Nacional.”

Quando a sede da Câmara dos Deputados foi transferida para Brasília, a Biblioteca possuía um acervo de 54 mil volumes cujo acesso era restrito aos deputados (SILVA NETO, 2007). O autor afirma que o direito de acesso às informações contidas na Biblioteca seria concedido gradativamente a toda sociedade a partir dos anos 60.

A mudança para o anexo dois foi realizada em 1965. Com a implantação da resolução nº 20 de 1971 a Biblioteca passa a integrar o Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados

> Art. 81. Ao Centro de Documentação e Informação compete coordenar, controlar e dirigir as atividades de informação, assessoramento técnico-parlamentar, registro de tramitação das proposições, arquivo e avaliação de documentos, edição de publicações e de automação dos serviços internos em geral. Parágrafo único. O Centro de Documentação e Informação tem a seguinte estrutura básica: Serviço de Administração; Seção de Informática; Divisão de Arquivo; Divisão de Biblioteca. Divisão de Estudos Legislativos; Divisão de Publicações; Serviço Técnico Auxiliar (BRASIL, 1971).

Em outubro de 1980, buscando uma rápida recuperação e disponibilização das informações, a biblioteca iniciou o processo de informatização, com seu primeiro banco de dados (SILVA NETO, 2007, p. 45). Em 1984, a Biblioteca da Câmara dos Deputados, em homenagem ao parlamentar Pedro Aleixo passou a se designar Biblioteca Pedro Aleixo. Atualmente é procurada por inúmeros pesquisadores, cientistas políticos, historiadores, tanto brasileiros como estrangeiros, que a utilizam constante e metodicamente (SILVA NETO, 2007).

A Biblioteca da Câmara está dentro da estrutura do Centro de Documentação e Informação (CEDI) que é a unidade responsável, entre outros, pela gestão de informações relevantes para os trabalhos legislativos e pela realização de pesquisas. O atendimento ao usuário, porém, está centralizado em uma

coordenação separada, a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI), que é a ponte entre os usuários e todas as outras coordenações do CEDI. É nesta coordenação que se dá o serviço de referência e pesquisa.

#### 2.2.3.2 Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho

A história da Biblioteca do Senado teve início em 18 de maio de 1826. A iniciativa de criação da Biblioteca coube ao Barão de Cairú, que apresentou ao presidente do Senado, Visconde de Santo Amaro, a necessidade de aquisição de obras para o auxilio dos trabalhos legislativos:

> V. Exª deve propor uma livraria, onde todos os membros do Senado vão naquelas ocasiões, em que lhes for preciso, consultar as diferentes matérias que necessitarem esclarecimentos. Certamente eu acho muito razoável e justo haver uma livraria ou biblioteca (BRASIL, 1826 *apud* BRASIL, 2006, p. 22).

O Presidente nem sequer permitiu a discussão do pedido de Cairú. Em seguida, o Visconde de Barbacena propôs a criação de uma comissão que apresentasse um catálogo de livros que deveriam ser comprados. Porém não há registro das discussões ou dos resultados da comissão ou mesmo se o referido catálogo chegou a ser elaborado (BRASIL, 2006).

A partir da idéia de aquisição de livros para o Senado, o presidente da Casa, Visconde de Santo Amaro, colocou em votação a criação da biblioteca e foi aprovada sem objeções (BRASIL, 2006, p. 23). A biblioteca ficou localizada até 1924 no Palácio Conde dos Arcos, quando foi transferida para o Palácio Monroe. O primeiro Regulamento referente à Biblioteca foi redigido em 1863 (BRASIL, 2006).

Com o passar dos anos, os senadores passam a se preocupar com a constituição de um setor especializado e responsável pela manutenção de documentos e livros (VIEIRA; VIEIRA; PINHA, 2010, p. 282). Assim, o Visconde de Abaeté em 1866, propôs a compra de livros, compras essas feitas pela Embaixada do Brasil, em Lisboa. Doações e compras se seguiram naqueles anos.

Ao compararem a biblioteca do Senado Federal com as bibliotecas da França e dos Estados Unidos os senadores destacaram a importância de uma biblioteca com boa infraestrutura que permitisse melhor organização dos livros (BRASIL, 2006,

p. 28-29). Com isso, em 1869, foi dado o início a um processo regular de classificação de obras da Biblioteca do Senado Federal.

Segundo Vieira, Vieira e Pinha (2010, p. 283), com o Senado sob a Presidência de Victorino Pereira a Biblioteca ganhou novo impulso. A pedido do presidente, o bibliotecário Villa Lobos, empregado da Biblioteca Nacional, foi cedido ao Senado para organizar a coleção e os catálogos da Biblioteca. Outra iniciativa do presidente foi a construção de um novo salão, como forma de solucionar os problemas de higiene e espaço físico. Com a chegada do bibliotecário, o acervo tornou-se quatro vezes maior entre 1866 e 1898 (BRASIL, 2006).

Na abertura dos trabalhos legislativos de 1898, a Biblioteca começou a ser regularmente frequentada e, naquela data o acervo já contava com 12.062 volumes (*Op. Cit.*, 2006). Ainda neste ano foi nomeado o primeiro bibliotecário da Casa, Luiz de Andrade que acumulava as funções de bibliotecário e arquivista. Em 1925, a Biblioteca foi transferida para o Palácio de Monroe onde permaneceu até 1960, quando foi transferida para Brasília, onde está localizada atualmente.

> Segundo o Relatório da Presidência do Senado em 1960, a transferência para Brasília, inclusive da Biblioteca e do Arquivo, não foi possível por algum tempo em decorrência de atrasos na construção. Apenas em fins de agosto a Biblioteca teve seu acervo instalado no Palácio do Congresso Nacional, já em condições de funcionar (BRASIL, 2006, p. 41)

Em 1968, a biblioteca apresentava grandes melhorias. O acervo foi atualizado e enriquecido com obras técnicas e de referência e foi criado o serviço de reprografia (*Op. Cit.,* 2006, p. 44-45).

Apesar do período de restrição decretado pelo presidente Costa e Silva, em 1968, a biblioteca continuou funcionando. Em 1972, foram registrados avanços importantes. O acervo foi instalado em um novo prédio, mais espaçoso e moderno. Neste ano, o acervo já contava com 68.206 volumes e 1.326 periódicos (BRASIL, 2006, p. 47).

Em 1979, a Comissão Diretora do Senado proporcionou significativas melhorias nas instalações físicas da Biblioteca. Vieira, Vieira e Pinha (2010) apontam que em homenagem ao presidente do Senado à época, a Comissão

Diretora elegeu como patrono da Biblioteca, o senador Luiz Viana Filho, e a Biblioteca passou a denominar-se Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho.

Com a elaboração de uma nova constituição, em 1987, a biblioteca teve que concentrar seus esforços, para melhor atender as solicitações de pesquisa dos parlamentares.

A biblioteca foi totalmente remodelada e assumiu o espaço que ocupa até os dias de hoje em 1999. O presidente do Senado, à época, considerava que o regime democrático não existiria se as Casas do Congresso não tivessem uma biblioteca de primeiro mundo.

> Lutaremos principalmente nesses serviços, para propiciar, talvez no gênero, a mais eficiente biblioteca do Brasil, que deve ser freqüentada democrativamente por todos que amam que gostam dos livros (MAGALHÃES, 1999 *apud* VIEIRA; VIEIRA; PINHA, 2010, p. 288).

A Biblioteca é transformada em Secretaria de Biblioteca em 2004, ficando subordinada à Diretoria Geral da Casa (VIEIRA; VIEIRA; PINHA, 2010, p. 288). Duas subsecretarias foram criadas: uma para coordenar o atendimento aos usuários e as pesquisas e a outras para a realização do processamento técnico.

Para este estudo será apenas abordado a Secretaria de Biblioteca, porém, no Senado Federal existem outros órgãos responsáveis pelo planejamento, implementação e coordenação das atividades relacionadas à informação e à documentação. Pode-se citar como exemplo, a Secretaria de Arquivo e o Prodasen. Estes órgãos apesar da importância nas atividades de informação não serão objetos de estudo.

## 2.3 Importância, necessidade e característica das informações no Poder Legislativo

Para Rocha (2011, p. 33) a informação é gerada, processada e recuperada com a finalidade de ser útil para um indivíduo ou para um determinado grupo.

O papel da Informação no processo legislativo, entendendo este como “o conjunto de disposições que disciplinam o procedimento a ser observado pelos órgãos competentes na elaboração das espécies normativas” (BRASIL. Constituição, 2010), é “contribuir para minimizar a incerteza e a imprevisibilidade,

características dos processos iniciados pela ação do homem na esfera política" (SOUZA, 2009, p. 7).

Souza (2009) afirma que a ação do parlamentar não se encerra na publicação da lei. Sua ação continuará presente enquanto durarem as consequências da norma legal sobre toda a sociedade. O papel da informação é prever o tipo e a intensidade dessas consequências.

Pode-se assim dizer que a importância da informação "consiste em reduzir as incertezas e contribuir para prever as consequências ou os efeitos de uma política pública cujos resultados recairão sobre o Parlamento, suas instituições e a sociedade" (SOUZA, 2009, p. 8).

Em muitos parlamentos no mundo, os parlamentares desconhecem a importância da informação para um melhor desempenho de suas funções. De acordo com Figueiredo (1987 *apud* ROCHA, 2011), os fatores que podem inibir o uso da informação estão relacionados ao próprio usuário, ao ambiente organizacional, às fontes e sistemas de informação e à situação do problema para o qual a informação é requerida. Muitos parlamentares podem ainda ter problemas de ordem tecnológica, como por exemplo, sistemas de difícil acesso ou até mesmo a falta de conhecimento dos serviços e produtos oferecidos.

A partir de estudos feitos por Keith Krehbiel (1991) sobre o papel das comissões temáticas no processo legislativo americano, constatou-se que os parlamentares desconhecem os resultados das políticas sobre as quais deliberam e as decisões são tomadas pela maioria em todas as instâncias parlamentares.

Por isso, para garantir que as decisões sejam tomadas em respeito às preferências da maioria e que os parlamentares tenha a maior quantidade de informação disponível é necessário que o Legislativo se organize (SANTOS; ALMEIDA, 2005 *apud* SOUZA, 2009, p. 8).

### 2.3.1 Necessidade de informação

No processo de busca pela informação o usuário pode buscar sozinho, recorrer à ajuda de colegas, ou procurar os centros de informação para obter auxílio necessário à localização de respostas satisfatórias às suas indagações (ROCHA,

2011). Para a autora, os centros de informação precisam direcionar esforços de forma a proporcionar a satisfação dessas necessidades informacionais.

Os legisladores são confrontados com questões cada vez mais complexas e técnicas. A necessidade de informação para o bom funcionamento de uma legislatura democrática tem sido entendida em democracias consolidadas e em países desenvolvidos.

Souza (2009), Miller, Pelizzo, Stapenhurst (2004) e Robinson (1996) analisam a tipologia desenvolvida por Nelson Polsby (1975) para estabelecer a ligação entre as necessidades de informação de um Parlamento e seus níveis de funcionamento. A necessidade varia desde pouca a um total reconhecimento da necessidade por informação.

Os parlamentos classificados como *transformative legislature*, apresentam um total reconhecimento da importância das informações, apresentando um nível de independência em relação ao Executivo e um alto grau de investimento em serviços e pessoal especializados. O legislador tem a capacidade de alterar regularmente as propostas oferecidas pelo governo e sancioná-las (ROBINSON, 1996, p. 817). O Congresso dos Estados Unidos é um exemplo de *transformative legislature.*

Parlamentos *rubber stamp,* são aqueles que, possuem nenhuma ou pouca necessidade de informação (ROBINSON, 1996, p. 817). Segundo o autor, são parlamentos próprios de regimes fechados. A função do legislador é o de reunir duas vezes por ano e votar unanimemente a favor do programa do partido.

O Brasil, segundo Souza (2009) poderia ser inserido entre os parlamentos denominados *emerging and informed legislatures.* São parlamentos que têm percebido a necessidade de informação, a fim de participarem efetivamente no processo legislativo (ROBINSON, 1996 *apud* SOUZA, 2009).

Cada sistema político tem de decidir qual o nível de atividade legislativa é mais adequado para seus propósitos, com base na estrutura do governo, as tradições políticas, valores e metas políticas e econômicas (ROBINSON, 1996). Para melhor entendimento o Quadro 1, demonstra as principais características dos parlamentos classificados de acordo com suas necessidades informacionais:

**Quadro 1** - Necessidade de informação parlamentar e os serviços bibliotecários

| Tipos de parlamento | Características |
|---|---|
| *Transformative legislatures* | - Apresentam total reconhecimento da importância das informações<br>- Possuem alta escala de recursos e fornecem serviços de investigação e de análise que identificam as ações políticas e os seus efeitos. |
| *Informed Legislature* | - Os parlamentares apresentam alto reconhecimento da necessidade de informação.<br>- Possui serviços de referência ativa, produz relatórios sobre questões legislativas, oferece serviço de *clipping*, e acompanha o andamento da legislação. Neste nível a biblioteca oferece uma gama completa de serviços e produtos. |
| *Emerging Legislature* | - Neste nível o legislador percebe a necessidade de informação para participar efetivamente do processo legislativo.<br>- Os serviços incluem materiais de referência sobre temas atuais e de serviços e o fornecimento de funcionários para as comissões legislativas. |
| *Rubber Stamp* | - Possuem nenhuma ou pouca necessidade de informação.<br>- São parlamentos próprios de regimes fechados |

Fonte: Robinson, 1996, adaptado.

As necessidades de informação são muito amplas, cobrindo potencialmente todo o campo das políticas públicas. Parlamentos muitas vezes discutem uma vasta gama de tópicos, tanto local, nacional e internacional. Quase tudo pode se tornar um assunto de interesse para o parlamentar. Esta é, naturalmente, uma das características da biblioteca parlamentar. Cabe a biblioteca descobrir as maiores necessidades informacionais de seus usuários.

> Algumas formas de descobrir as necessidades dos parlamentares é uma entrevista direta, buscando entender suas necessidades; [o profissional deve buscar] aprender sobre o trabalho parlamentar; [realizar] pesquisas de usuários; [buscar] o contato entre o parlamentar e a biblioteca; incentivar o feedback; procurar ser visível (CUNINGHAME, 2009, p. 75-76).

No entanto, é desejável que a biblioteca torne claro o que pode ajudar os parlamentares e o que não pode. A regra predominante é que qualquer coisa solicitada deve possuir uma ligação com as funções parlamentares (CUNINGHAME, 2009, p. 75). Porém, existem assuntos que legitimamente a biblioteca pode não atender. Por exemplo, pedidos decorrentes dos negócios pessoais ou interesses comerciais dos parlamentares; pedidos de informações pessoais sobre outros parlamentares que não seja de domínio público; pedidos para escrever discursos ou palestras entre outros. Implementar fronteiras pode não ser fácil. Por isso é

importante que quaisquer limitações estejam estabelecidas em folhetos e nos regulamentos da biblioteca.

### 2.3.2 Características da informação

As características intrínsecas às informações ou como são apresentadas aos parlamentares são as seguintes: atualidade, completeza ou exaustividade, tempestividade, precisão, confidencialidade e relevância. (FRANTZICH, 1979; ENGLEFIELD, 1993; MARCELLA, CARCARY, BAXTER, 1999; MILLER, PELLIZO, STAPENHURST, 2004 *apud* SOUZA, 2009, p.15)

Os parlamentares devem estar atualizados acerca de fatos correntes, tendo conhecimentos dos últimos eventos nacionais e internacionais. Segundo Frantzich (1979) um parlamentar vive em um mundo de ação onde as decisões são tomadas antes de se conhecer todas as informações disponíveis sobre o assunto.

A completeza e a exaustividade são características essenciais requeridas dos serviços de informação, mas podem ser colocadas em segundo plano se sua realização expender tempo prejudicial (SOUZA, 2009).

Legisladores tendem a estar sob crescente pressão de uma exigente mídia que insiste em uma reação imediata às mudanças políticas, crises e notícias. Além disso, a sociedade em que o legislador opera está se tornando cada vez mais técnicas e estão se tornando cada vez mais inter-relacionada uns aos outros. Legisladores operam na maioria das vezes sob pressões e muitas vezes a resposta esperada possui um tempo para reflexão considerado muito limitado. O trabalho do legislador é, então, ser capaz de dar explicações lúcidas e muitas vezes breve. Embora esta seja uma arte que se espera que os políticos possuam, tem implicações importantes para as bibliotecas legislativas. A biblioteca deve estabelecer o tempo que dispõe para responder o questionamento do parlamentar e para qual evento esta informação será utilizada como por exemplo um debate parlamentar ou uma aparição em um estúdio de televisão (CUNINGHAME, 2009).

Outro fator no relacionamento entre a biblioteca e os parlamentares é a não hierarquia entre os legisladores. A publicação *Guidelines for Legislative Libraries*, (CUNINGHAME, 2009) aponta que em um Parlamento existem inúmeras correntes de idéias e políticas diferentes. Cabe ao profissional da informação atendê-los de

forma igualitária e desenvolver técnicas que lhes permitam produzir informações úteis aos parlamentares ao mesmo tempo demonstrando a imparcialidade política.

Embora grande parte da informação produzida pelas bibliotecas legislativas possa estar disponível para todos os usuários, muitas vezes é importante que informações não sejam divulgadas. É impressindível a confidencialidade de informações.

A precisão é característica importante na avaliação da qualidade do serviço de informação. Cabe aos parlamentares estabelecerem a relevância da informação. Porém cabe aos profissionais da informação estabelecer as melhores técnicas para que os documentos recuperados sejam relevantes e precisos.

**Quadro 2** - Características das informações no Poder Legislativo

| **Característica das Informações** | **Descrição** |
|---|---|
| Atual | Informação acerca de fatos correntes, tanto em âmbito nacional quanto internacional. |
| Completa e exaustiva | A informação deve conter todas as informações possíveis acerca de determinado assunto. |
| Oportuna | Fornecer informação quando necessária ou antecipar a disponibilização de informações. |
| Precisa | A entrega das informações na quantidade e forma que correspondam às necessidades do solicitante. |
| Confidencial | É importante para que o parlamentar tenha a liberdade de solicitar informações sem medo de comprometer seus interesses. |
| Relevante | Cabe ao parlamentar estabelecer a relevância de determinada informação. |
| Imparcial | Fornecimento de informações não tendenciosas, livres de influências partidárias ou de opinião. |

Fonte: Souza, 2009, adaptado.

## 2.4 Serviços de informação em bibliotecas

Segundo Figueiredo (1992), o serviço de referência é um auxílio do bibliotecário aos leitores, que se faz usando os recursos da biblioteca e que “pode

variar quanto aos seus objetivos e quanto a sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e finalidade da biblioteca" (FIGUEIREDO, 1992, *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

Mccombs (1965, *apud* CARVALHO; COSTA, 2009, p. 3) sentencia que "o trabalho de referência pode ser definido como o auxílio prestado pelo bibliotecário ao consulente para encontrar livros ou dados necessários a qualquer espécie de estudo ou a outro objetivo particular".

Grogan (2001, p. 8) cita Kenneth Whitaker quando este discorre sobre a finalidade do serviço de referência. Segundo o autor "a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações" (WHITAKER, 1987? *apud* GROGAN, 2001, p.8). Ainda para o autor o bibliotecário tem papel essencial nesse fluxo de informação. Para ele sem a existência do bibliotecário esse fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente (*Op. Cit.*, 2001, p. 8).

A história do serviço de referência pode ser considerada recente, se compararmos com a história das bibliotecas. Historicamente, a primeira alusão ao serviço de referência ou de auxilio ao leitor ocorreu durante a 1ª Conferência da American Library Association em 1876, onde, segundo Figueiredo (1992, p. 10), o bibliotecário Samuel Swett Green falou sobre "auxílio aos leitores". Percebeu-se, que o público precisava de orientação para fazer uso da coleção. O serviço de referência surgiu "um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico", e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas (FIGUEIREDO, 1992, p.10).

Os primeiros serviços de informação e biblioteca orientados para o usuário surgiram em firmas industriais, "onde é essencial que a informação útil à empresa seja filtrada imediatamente para que os membros possam fazer o melhor uso da informação em benefício da empresa" (PENNA; FOSKETT; SEWELL, 1979).

No final dos anos 60 e início dos anos 70, o conceito "serviço de referência" começa a se diferenciar, sob uma nova designação: "serviço de referência e informação".

> O conceito também torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca (ALMEIDA JÚNIOR, 2003 *apud* CARVALHO; COSTA, 2009, p. 3-4).

A partir do final da década de 1980, os serviços de informação, adquirem uma dimensão muito mais ampla. Pressionadas pelo mundo globalizado, as bibliotecas e unidades de informação acabam por modificar sua estrutura, seu processo, e seus produtos de informação. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70). Como lembra Pessoa e Cunha (2007), “a inclusão das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) permitem localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha” (*Op. Cit.*, 2007, p. 70).

Segundo os autores, a inclusão de novas tecnologias na rotina da biblioteca e dos serviços de informação permitiu o fornecimento de um serviço de um nível mais alto, “por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal” (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70).

Inicialmente a função do departamento de referência era auxiliar os leitores no uso das obras. Com o tempo, o serviço de referência ganhou espaço dentro das bibliotecas e hoje constitui uma das principais funções que ela oferece.

A mudança na função da biblioteca acrescentou uma nova dimensão ao planejamento de serviços de referência e biblioteca. Deixando de ser apenas um depósito de livros, as bibliotecas passaram a desempenhar um papel mais ativo. É exigido que a biblioteca seja planejada de tal forma que auxiliem na busca de informações para melhor funcionamento da sociedade.

> Organizações que não praticam um estreito relacionamento com seus clientes tendem a perder o contato com a realidade, fecham-se em si mesmas e passam a refinar e cristalizar os meios de que se utilizam sem atentarem para as modificações, quanto aos fins, que a organização mantenedora está requerendo (PAULA, 1983, p. 38).

O objetivo dos serviços de informação é fornecer as informações solicitadas pelo usuário. Na sociedade, a informação adequadamente utilizada constitui vantagem competitiva. Os serviços de informação, como fornecedor de valor estratégico no processo de modernidade, vem procurando adequar-se as necessidades e exigências do contexto atual. Todos os aspectos de nossa

civilização contemporânea dependem da comunicação eficiente e a biblioteca é o centro do processo de comunicação. As bibliotecas devem ter certos serviços essenciais que são próprios de todas; “em esses serviços que oferece a toda sociedade reside sua razão de ser” (LUCERO, 1999, p. 71).

Segundo Penna, Foskett e Sewell (1979), as bibliotecas têm obrigação de fornecer serviços de informação para apoiar a educação, lazer, esforços pessoais e econômicos dos membros de suas respectivas comunidades, conforme apropriado para as missões de cada biblioteca. Serviços de informação em bibliotecas assumem uma variedade de formas, incluindo a assistência pessoal e direta, troca de informações obtidas de uma fonte de referência, serviço de consultoria, divulgação de informações na antecipação das necessidades do usuário ou de seus interesses e acesso à informação eletrônica. Estes serviços devem ter em conta o comportamento do público-alvo que busca informações, as necessidades de informação, e as expectativas dos serviços por parte do público-alvo.

Rocha (2011, p. 37) alerta que os bibliotecários devem considerar o fato de que “cada usuário recebe a informação e a utiliza de forma particular, e a informação relevante para um usuário, pode não ser para outro”. Prestação de informações de maneira que seja útil aos seus clientes é o desafio de toda biblioteca.

### 2.4.1 Serviços de informação segundo a American Library Association (ALA)

A American Library Association (ALA) publicou em 2000 um guia de serviços de informação. Essa publicação tem como objetivo fazer com que o serviço de informação tenha sua importância na biblioteca e sugere metas para os gestores deste serviço (ANEXO A). Segundo a publicação, a biblioteca deve:

- desenvolver serviços de acordo com os objetivos da instituição ou comunidade a que serve;
- fornecer aos usuários respostas completas, precisas às consultas de informação, independentemente da complexidade das consultas;
- fornecer informações, mesmo que não tenha sido explicitamente solicitado;

- tornar disponível diferentes formatos apropriados para ajudar os usuários a identificar os itens na coleção relevantes para seus interesses e necessidades;
- fornecer instruções sobre o uso eficaz de seus recursos;
- divulgar ativamente o escopo, natureza e disponibilidade dos serviços de informação que oferece;
- avaliar as necessidades de informação de sua comunidade e criar produtos de informação para atender a essas necessidades não atendidas por materiais existentes;
- buscar agregar valor as informações;
- participar em consórcios e redes para obter acesso a fontes de informação e serviços que não podem oferecer por conta própria.
- usar ou fornecer acesso aos sistemas de informação fora da biblioteca, quando esses sistemas atendem as necessidades de informação de forma mais eficaz e eficiente do que os recursos internos pode.

Segundo a ALA (2000) a biblioteca deve ainda buscar recursos para atender os objetivos da instituição que serve e se necessário buscar outros especialistas ou outras organizações para atender as necessidades de seu público. Tornar visível esses serviços é tarefa essencial para a biblioteca, visto que não faria sentido possuir serviços se seus usuários desconhecem sua existência. O guia torna-se importante para esta monografia, apesar das particularidades encontradas em bibliotecas legislativas.

### 2.4.2 Serviços de informação em bibliotecas legislativas

Um Parlamento informado possui a base para um governo democrático forte. Tal como o Presidente dos EUA, James Madison, disse em 1822, “um povo que pretende se governar a si mesmo, deverá se armar com o poder que só o conhecimento oferece” (BRYANT, 2001, p. 77).

Os serviços de informações parlamentares variam bastante pelo mundo afora em termos de dimensão, orçamento, recursos, instalações, sofisticação tecnológica e níveis de serviços oferecidos (*Op. Cit.*, 2001, p. 75). Segundo a autora, os níveis

de serviço também variam, desde a oferta de serviços básicos de referência até sistemas sofisticados de pesquisa.

Bryant (2001) constata que serviços de informações de qualidade contribuem para a credibilidade e eficácia do sistema legislativo como instituição. Para a autora, os serviços de informações parlamentares mais eficazes caracterizam-se pelo seu alto nível de iniciativa, pela existência de pessoal bem preparado e qualificado e pela avaliação e revisão constante da qualidade dos serviços (BRYANT, 2001, p. 75-76).

#### 2.4.2.1 Origem e evolução

Rothstein (1990, *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010) afirma que o serviço de referência legislativa teve início quando Melvil Dewey assumiu a direção da New York State Library, em 1889. Foi a primeira deste tipo nos Estados Unidos e, talvez, no mundo.

Para o autor, a ideia de que os legisladores precisavam de informação já estava presente na criação das bibliotecas nacionais e estaduais; “a novidade aqui era a idéia de que estas necessidades de informação podiam ser providas por bibliotecários aplicando suas habilidades profissionais no serviço de referência” (ROTHSTEIN, 1990, *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

O serviço criado por Dewey compilava e indexava legislação estadual e posteriormente passou a oferecer uma revisão de legislação comparada e um sumário de mensagens dos governadores. (ROTHSTEIN, 1990 *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

Uma década após a criação da “seção de referência legislativa” de Dewey, em Wisconsin, surge o serviço de referência legislativa como “uma mudança radical no conceito e prática de serviço de informação” (ROTHSTEIN, 1990 *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010), com o trabalho de Charles McCarthy no Departamento de Referência Legislativa de Wisconsin.

Rothstein (1990, *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010) afirma que foi totalmente por sua própria iniciativa que McCarthy começou a providenciar ampla assistência aos legisladores na obtenção da informação de que precisavam. McCarthy estava “convencido de que prover os legisladores com informação plena e

acurada era uma necessidade crucial e que não podia ser satisfeita sem uma alteração e extensão radical dos serviços bibliotecários comuns” (ROTHSTEIN, 1990 *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010). Seu sucesso influenciou o surgimento de serviços de referência legislativa em outros estados e até mesmo em outros países.

O movimento de referência legislativa também chegou a Washington, na Library of Congress, a partir de 1907. Porém, apenas em 1914 foi aprovada uma emenda que previa verba para a referência legislativa. O serviço de referência legislativa da Library of Congress evoluiu para o hoje chamado Congressional Research Service (CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

#### 2.4.2.2 Serviços básicos de referência legislativa

A fim de compreender o trabalho realizado pela referência legislativa, buscou-se identificar na literatura que tipos de serviços são por ela oferecidos. Cabe ressaltar que para efeitos de comparação será utilizada apenas a publicação da IFLA. Segundo Low (1994), os serviços de que os legisladores necessitam muitas vezes vão além daqueles comumente oferecidos por bibliotecas públicas e acadêmicas, e para atendê-los é necessário que se esteja preparado para responder perguntas sobre uma ampla gama de matérias (LOW, 1994 *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010) Segundo Bryant (2001) tais serviços podem incluir:

> A oferta de informações de referência, desenvolvimento de bases de dados, resumos e indexações de jornais, desenvolvimento de *home pages*, elaboração de pesquisas na internet e em bases de dados comerciais, serviços de atualidades, coleta de informações de base sobre questões e eventos, produção de pacotes de informação e materiais de *briefing* eletrônico sobre questões políticas, monitoramento dos programas de rádio e TV, orientação, treinamento e traduções (BRYANT, 2001, p. 84).

Ainda segundo a autora serviços mais avançados podem incluir a análise legislativa, análise econômica e orçamentária, reuniões privadas com parlamentares, relatórios escritos sobre informações de base e resumos de propostas legislativas (BRYANT, 2001, p. 85).

Já Farrero i Farrero (2005), ao citar os serviços de informação que podem ser oferecidos por bibliotecas parlamentares, descreve serviços que também podem ser encontrados em outros tipos de bibliotecas, porém ressalva que a biblioteca deve se adaptar as suas necessidades:

> Apoio e informações ao usuário, informações bibliográficas básicas e informação bibliográfica especializada, desideratas, serviço de referência, serviço de empréstimo, consulta as bases de dados, tanto da própria instituição quanto de instituições externas a instituição, serviço de obtenção de documentos, formação e assessoramento nos diferentes recursos documentais oferecidos pelo centro, e disseminação seletiva da informação, entre outros (FARRERO I FARRERO, 2005).

Robinson (1996) além de descrever os serviços básicos encontrados em uma biblioteca cita serviços que podem ser disponibilizados por bibliotecas parlamentares.

> Salas de leitura podem ser fornecidas onde os serviços de referência são oferecidos, se o espaço permitir. Os serviços de informação e referência podem assumir a forma de materiais bibliográficos, incluindo buscas de produtos disponíveis e da literatura de outras políticas públicas. [...] outros serviços de referência incluem [...] disponibilização de relatórios científicos ou técnicos, documentos legais ou do governo; empréstimo de livros de outras bibliotecas, fotocópias de material solicitado ou compilações de produtos e artigos sobre temas atuais. Muitas oferecem serviços de *clipping* de jornais e outros serviços de imprensa para manter o Parlamento informado sobre assuntos de interesse atual (ROBINSON, 1996, p. 821-822)

Robinson aponta que várias bibliotecas criam e mantêm bases de dados especializadas para uso do Legislativo, incluindo acompanhamento do status de projetos de leis e coleta de estatísticas econômicas (Robinson, 1996, p. 822). Para o autor, diversos produtos analíticos podem ser preparados para tratar de questões de interesse legislativo: relatórios buscando definir questões e analisar as causas e apontar soluções alternativas, análises jurídicas, resumos de legislação, história legislativa, materiais para discursos, compilações de fatos e estatísticas, e os pacotes de informação por área temática (*Op. Cit.*, 1996, p. 822). Robinson (1996) ainda aponta as consultas pessoais e programas de desenvolvimento profissional para os membros do legislativo e sua equipe. Esses programas poderiam incluir seminários e workshops sobre temas específicos de política legislativa ou fornecer treinamento sobre procedimentos parlamentares e operações (ROBINSON, 1996, p. 822),

Não se pode deixar de afirmar que, cada vez mais, o futuro está na personalização dos serviços segundo as necessidades individuais de cada parlamentar, em função dos órgãos parlamentares e especialmente as comissões ao qual pertencem.

#### 2.4.2.3 A disponibilização de serviços

As bibliotecas tendem a ser cada vez mais pró-ativas, porém na maioria das bibliotecas parlamentares, a resposta a uma consulta individual continua a ser parte essencial dos serviços disponibilizados (CUNINGHAME, 2009). Segundo a publicação da IFLA, as consultas individuais podem ser feitas de diferentes formas: pessoalmente, por telefone, por *e-mail*, pelo sítio, por carta ou por mensagens de texto (*Op. Cit.*, 2009, p. 40-41).

Em uma consulta feita pessoalmente, o parlamentar, ou outro usuário, fala diretamente com o responsável pela pesquisa que poderá responder sua consulta ou passar a consulta para pessoas habilitadas para tal pesquisa. A publicação da IFLA (2009, p. 40) aponta também para a possibilidade de um profissional da informação ir ao encontro do parlamentar em seu gabinete ou ainda ser designado para trabalhar com uma comissão. Muitas bibliotecas legislativas hoje, não esperam mais que o usuário venha até a biblioteca, a biblioteca busca formas de ir até o usuário para que ele conheça seus serviços e produtos assim como as vantagens de sua utilização. Os bibliotecários Pullinger e Smith, da Câmara dos Comuns do Reino Unido relatam a mudança de tratamento com os parlamentares:

> À medida que mudamos para o século XXI a paisagem mudou. Então a primeira coisa que fiz foi escrever a cada membro individualmente logo que chegaram, oferecendo uma reunião com cada um. Alguém da Biblioteca iria até eles. Nós não iríamos esperar mais para eles viessem até nós. Discutimos com eles os tipos de serviço que eles queriam. Vimos como poderíamos adaptar o que nós fornecemos para atender exatamente o que eles precisavam. Mudamos nossa política de esperar que eles venham até nós para ser muito mais ativa e ir até eles (PULLINGER; SMITH, 2011).

As consultas também podem ser realizadas por telefone, entrando em contato com um determinado membro da biblioteca, ou a biblioteca pode disponibilizar um número para consultas (CUNINGHAME, 2009, p. 40). Assim também deverá ser com os *e-mails*. A biblioteca ao disponibilizar um *e-mail* para solicitações de pesquisa deve sempre deixar claro ao usuário o tempo que levará para que envie uma resposta a sua solicitação.

O portal e a intranet são também importantes ferramentas. A vantagem de receber solicitações pela intranet parlamentar ou pelo sítio é que a forma pode ser

projetada para que se obtenha maiores informações da necessidade do usuário para uma melhor resposta à pesquisa (CUNINGHAME, 2009, p. 40). Algumas bibliotecas tem adotado o uso de mensagens de texto para responder questões mais simples.

A IFLA (2009, p. 41) constata que em muitos parlamentos, o recebimento de cartas já quase desapareceu como um meio de comunicação, suplantado pelo *e-mail*. Cartas podem ser enviadas para um centro de informação ou a uma pessoa responsável em respondê-las. Devem receber o mesmo atendimento que seria feito aos *e-mails*.

É importante que mecanismos existam para garantir que as necessidades do requerente sejam claramente estabelecidas, pois nem sempre o requerente sabe colocar a sua consulta de forma muito clara (CUNINGHAME, 2009). Eles podem não ser claros sobre quando eles precisam de informações ou para que finalidade eles precisam. Funcionários precisam ser treinados para responder às solicitações de parlamentares. Caso contrário, existe um risco de que o requerente não consiga o que quer (CUNINGHAME, 2009).

### 2.4.3 Serviços que podem ser providos em bibliotecas legislativas segundo as *Diretrizes* da IFLA

O fator determinante para o tamanho e importância de uma biblioteca legislativa é a natureza da legislatura que serve. Se o legislador, ou o Parlamento, é grande, reúne-se com frequência e é ativa e poderosa em sua sociedade, os seus membros terão uma biblioteca com uma vasta gama de recursos e serviços (CUNINGHAME, 2009). Se o Parlamento é fraco, e busca a biblioteca raramente, pode ser difícil manter uma equipe permanente na biblioteca.

Segundo Farrero i Farrero (2005) a presença dos parlamentares no Congresso está concentrado nos dias em que há sessão nas comissões ou no plenário, pois estes, geralmente possuem residência em seus estados de origem. A biblioteca, com isso, viu-se obrigada a se adaptar e buscar maneiras de ter acesso aos parlamentares.

A autora afirma ainda, que muitas vezes os legisladores podem levar um tempo surpreendentemente grande, às vezes anos, antes que se dêem conta do

potencial dos serviços que estão disponíveis para eles. Portanto, é essencial promover os serviços da biblioteca.

Segundo a publicação da IFLA, a biblioteca legislativa pode ser responsável por uma variedade de serviços dentro do parlamento. Embora existam, alguns serviços que se espera que a biblioteca obviamente possua, não existe uma lista prescritiva com o que deve ou não possuir uma biblioteca. Estes serviços de informação podem depender da organização parlamentar: a biblioteca pode ser parte de um grande departamento ou um departamento em seu próprio direito. Os serviços prestados também dependem dos recursos disponíveis. Claramente uma pequena biblioteca não pode fornecer a mesma amplitude de serviços que uma biblioteca grande e com recursos pode (CUNINGHAME, 2009).

A International Federation of Library Associations *and Institutions* (IFLA) publicou em 2009 as *Diretrizes* para Bibliotecas Legislativas e listou alguns serviços suscetíveis de serem encontrados em bibliotecas parlamentares. Porém, segundo a publicação, não há divisão precisa entre os serviços bibliotecários tradicionais e os serviços de informação, e que a diferença entre serviços de informação e de pesquisa também não é clara (CUNINGHAME, 2009).

A publicação lista os serviços que podem ser encontrados em bibliotecas: os serviços tradicionais de uma biblioteca; os serviços de informação; o de pesquisa; o de gestão da sua infra-estrutura de TIC; internet e intranet; informação à população sobre o trabalho desenvolvido pelo parlamentar; publicação conservação e arquivamento.

Numa época em que as serviços de informação são cada vez mais disponíveis *online*, ainda há uma necessidade dos serviços tradicionais de uma biblioteca. Assim, ela deve possuir uma coleção de livros (CD-ROMs, microfichas, etc) para referência ou empréstimo pessoal. Esse serviço ainda é visto como forma de interação com os usuários que buscam informação (CUNINGHAME, 2009, p. 26).

Para Lucero (1999, p. 76) o intercâmbio entre bibliotecas, procura atender solicitações de seus usuários de obras que não integram sua prórpia coleção e que estão localizada em outras bibliotecas próximas. Algumas bibliotecas possuem vínculos estreitos com as bibliotecas nacionais ou bibliotecas especializadas. Em

alguns casos, a biblioteca parlamentar também funciona como uma biblioteca nacional. Algumas bibliotecas, quer bibliotecas nacionais ou não, são abertas ao público.

Os serviços de informação (ou serviços de referência) estão presentes em praticamente todas as bibliotecas e o termo refere-se à prestação de informação oportuna e exata que satisfaça as necessidades do parlamentar (CUNINGHAME, 2009). Segundo a publicação *Guidelines for Legislative Libraries* da IFLA, a distinção entre serviços de informação e serviços de pesquisa nem sempre é clara, mas os serviços de informação seriam normalmente "aqueles que prestam serviços de informação de referência rápida a partir de fontes impressas ou *online* em circunstâncias em que não há a necessidade de resposta por parte do usuário." (*Op. Cit.*, 2009, p. 26-27) Cabe ressaltar que não há divisão clara entre as serviços de informação e serviços de pesquisa.

A maioria das bibliotecas parlamentares têm um serviço de pesquisa de algum tipo, podendo ser ou não no mesmo departamento que a biblioteca. Mesmo não sendo no mesmo departamento pode muito bem haver estreita relação entre os dois. O serviço de pesquisa fornece uma análise mais aprofundada para os parlamentares, podendo ser maior do que os fornecidos pelos serviços de informação.

> Um serviço de pesquisa irá proporcionar tanto materiais geralmente disponíveis (tais como notícias sobre nova legislação ou temas correntes) como materiais feito sob medida para as necessidades de parlamentares na resposta a pedidos específicos (CUNINGHAME, 2009, p. 27).

Para as *Diretrizes*, o desenvolvimento de intranets possibilitou o fácil acesso a uma maior variadade de materiais, fornecendo material disponível para todos e não apenas se concentrando na resposta a pedidos individuais. Isso não significa, no entanto, que um serviço personalizado não seja importante.

Atualmente há uma tendência a uma convergência de serviços de informação e serviços de pesquisa. Ambos serviços, "apontam um aumento da especialização da informação tornando o trabalho dos parlamentares mais especializado, técnico e desafiador" (CUNINGHAME, 2009, p. 27).

Com o avanço cada vez mais crescente de tecnologias é imprescindível que a biblioteca busque formas de aprimorar os seus serviços. Segundo as *Diretrizes* (CUNINGHAME, 2009, p. 28), os parlamentos devem ter em vigor acordos administrativos para a gestão da sua infra-estrutura em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Espera-se que bibliotecas parlamentares, que possuam coleções físicas, também tenha catálogos *online* como uma ferramenta de gerenciamento e acessível para usuários. As bibliotecas legislativas possuem um grande interesse nesses acordos uma vez que as Teconologias de Informação e Comunicação são componente fundamental na forma como a biblioteca adquire, processa e difunde a informação.

A infraestrutura de TIC incluirá o fornecimento de serviços de internet parlamentar e uma intranet parlamentar. Intranets parlamentares tendem a ser uma forma essencial de informação parlamentar (CUNINGHAME, 2009, p. 28). A internet é um meio cada vez mais importante para os parlamentos disponibilizarem informações ao público. Bibliotecas também podem disponibilizar materiais na internet.

Para Cuninghame (2009), a concepção e organização de material na internet e intranet é essencial quando os serviços fornecidos são totalmente acessíveis aos que os utilizam. Isso significa que a responsabilidade pela gestão e organização do conteúdo de tais serviços está sob o amparo da biblioteca legislativa (CUNINGHAME, 2009, p. 28).

Parlamentos são cada vez mais conscientes da necessidade de explicar o que eles fazem ao público e à comunidade em geral. Os profissionais da informação possuem experiência em selecionar, organizar e disseminar informações e isso os torna aptos a desempenhar tal papel (CUNINGHAME, 2009). Segundo as *Diretrizes*, o profissional precisa de uma gestão estratégica, buscando atender as necessidades dos parlamentares e as necessidades da comunidade que buscam informações sobre os parlamentares e sobre legislação de seu interesse.

Algumas bibliotecas parlamentares também são responsáveis pela publicação, conservação e arquivamento.

> Buscam preservar a história da casa e são responsáveis pela publicação de coleções especiais ou coleções sobre temas

> específicos que podem ser importantes durante uma sessão legislativa ou para uma ocasião especial (evento internacional, aniversário, reunião, etc.) (CUNINGHAME, 2009, p. 29).

Em alguns parlamentos, o arquivo é uma subdivisão da biblioteca, enquanto em outros é um serviço separado.

**Quadro 3** - Serviços que podem ser providos em uma biblioteca segundo as *Diretrizes* da IFLA

| Serviços | Descrição |
|---|---|
| Serviços tradicionais | - Oferta de uma coleção de livros para consulta ou empréstimo |
| Serviços de informação | - Provisão de informação acurada e oportuna, que responda às necessidades dos parlamentares. Fornecem informação referencial rápida, tirada de fontes impressas ou de outras situações em que não fosse necessário um especialista para elaborar a resposta. |
| Serviços de pesquisa | - Oferecem análise de políticas especializadas em assuntos e instruções para os parlamentares. |
| Infraestrutura de sistemas de informação | - Acesso aos sistemas de informação |
| Serviços de internet e intranet | - A intranet pode ser um caminho fundamental para a disponibilização dos serviços de informação e de pesquisa para os parlamentares;<br>- A internet é importante para disponibilizar as informações para o público. |
| Serviços para o público e para escolas | - Podem ser responsáveis por explicar ao público, e aos estudantes, em particular, o que os parlamentares fazem. |
| Publicações, preservação e arquivo | - Podem ser responsáveis por manter a história da casa;<br>- Publicar e promover temas que possam ser importantes em uma sessão legislativa ou em ocasiões especiais. |

Fonte: Cuninghame, 2009, adaptado.

Esta não é uma lista exaustiva do que pode ser fornecido pela biblioteca legislativa, mas abrange os serviços mais prováveis de serem encontrados dentro de seu escopo (CUNINGHAME, 2009, p. 29). Mesmo não estando na biblioteca, são

serviços que poderão ser encontrados em outros lugares do Parlamento. Este trabalho procurou comparar os serviços tradicionais, os serviços de informação e o de pesquisa, por não haver uma divisão clara entre estes. Os serviços porém estão limitados às bibliotecas analisadas e no caso da Câmara dos Deputados, também será analisado os serviços disponibilizados pela CORPI pelo seu estreito relacionamento com a biblioteca. Para maior elucidação, foi analisado, dentro das *Diretrizes* publicadas pela IFLA, os serviços citados.

#### 2.4.3.1 Serviços tradicionais, serviços de informação e referência e serviços de pesquisa: diretrizes IFLA

##### 2.4.3.1.1 Serviços tradicionais

Em uma biblioteca, tanto os serviços tradicionais quanto os serviços de informação são serviços essenciais para o seu funcionamento. Segundo a publicação não existe uma divisão precisa entre os serviços tradicionais e os serviços de informação (CUNINGHAME, 2009).

Serviços tradicionais de uma biblioteca são encontrados na maioria das bibliotecas, ou seja, “a oferta de uma coleção de livros para consulta ou empréstimo; de pessoal para interagir com os usuários e oferecer a eles a informação ou o documento de que necessitam; de espaço reservado para estudo e consultas” (CUNINGHAME, 2009, p. 47). Os serviços de informação são serviços de referência rápida onde o conhecimento especializado para o fornecimento da resposta não é necessário.

Apesar das novas tecnologias serem um facilitador na busca de informações ainda há a necessidade de certos serviços que são tradicionais em uma biblioteca. Por isso, uma biblioteca deve possuir livros, periódicos, jornais, CDs, para empréstimo ou consulta. Porém, a biblioteca muitas vezes não dispõe de recursos para obter todos os livros sobre um determinado assunto que o usuário necessita. Por isso é necessário que a biblioteca possua convênio com outros órgãos para o intercâmbio de materiais a fim de atender as necessidades de seus usuários. Outro serviço tradicional que poderá ser oferecido pela biblioteca é o local reservado para o estudo (CUNINGHAME, 2009, p. 48).

Muitas bibliotecas parlamentares tem uma sala grande ou uma série de salas construídas propositadamente em uma biblioteca. Porém, com o crescimento dos serviços prestados pela e disponível na intranet ou internet, a necessidade de alojamento deste tipo, certamente, na escala que tem sido oferecida, pode ser posta em causa. (CUNINGHAME, 2009, p. 48).

Segundo a publicação da IFLA, diversas bibliotecas têm sofrido uma queda na última década no número de usuários fisicamente utilizando as instalações, apesar do aumento do uso dos serviços prestados.

Porém, ressalta que em uma biblioteca parlamentar se o espaço está estrategicamente localizado ou é de interesse histórico não é viável pensar na idéia de abandonar o espaço físico (CUNINGHAME, 2009, p. 49).

Para a IFLA nem todas as necessidade informacionais dos usuários poderão ser respondidas *online* ou por telefone (Op.Cit., 2009) Por isso, a necessidade de uma espécie de balcão de informações ou centro de informação central estrategicamente colocadas em locais freqüentados por parlamentares (CUNINGHAME, 2009).

> O balcão de informações [...] [pode ser] um lembrete visível da biblioteca e os serviços que ela pode proporcionar. "Conveniente para parlamentares" deverá estar próximo da Câmara, ou possivelmente perto de salas de reunião. Se isso for impossível, deve ser pelo menos em algum lugar onde os parlamentares se reúnam regularmente ou passem por perto, [...]. Visibilidade dá um lembrete constante da existência da biblioteca (desejável, agora que existem outras fontes de informação que os usuários podem recorrer) e oferece uma oportunidade valiosa do pessoal conversar com os usuários pessoalmente (CUNHINGHAME, 2009, p. 51).

Para incentivar o uso da biblioteca é desejável buscar novas formas de utilizar o espaço disponível e por meio disso, aumentar a sensibilização para os serviços disponíveis. A publicação da IFLA lista algumas sugestões para que a biblioteca possa se tornar um espaço atrativo:

> Tornar a biblioteca um espaço de lazer [...]; utilizar o espaço para mostras e exposições [...]; proporcionar espaço com computadores [...]; palestras quando pesquisadores estiverem disponíveis para dar conselhos sobre temas de interesse atual; oferecer treinamento para os parlamentares e seus funcionários na utilização das instalações (físicas e *online*) (CUNINGHAME, 2009, p. 50).

É desejável também que algum tipo de espaço de leitura para que os usuários possam consultar jornais, periódicos e outros materiais. Segundo a IFLA (2009) a abertura de algumas bibliotecas em tempo integral, permitirá aos usuários acesso ao material a qualquer hora do dia ou da noite (CUNINGHAME, 2009, p. 51).

#### 2.4.3.1.2 Serviços de informação e referência

Os serviços de informação (ou serviços de referência) estão presentes em praticamente todas as bibliotecas e o termo refere-se à prestação de informação oportuna e exata que satisfaça as necessidades do parlamentar (CUNINGHAME, 2009).

Para que a biblioteca possa disponibilizar as informações aos seus usuários é necessário que a maior gama de métodos de contato estejam disponíveis (no capítulo 2.4.2.3 são listados as formas de disponibilização de serviços) Consultas podem ser respondidas a partir de pesquisa feita à própria biblioteca ou feitas por meio de fontes *online*.

O setor responsável pelos serviços de informações em uma biblioteca tem que ser claro sobre de quem aceita pedidos de informação e como eles podem ser recebidos. Segundo a IFLA (CUNINGHAME, 2009, p. 52-53), é desejável ter normas que os impeçam, na medida do possível, de fazer perguntas para promover seus próprios interesses pessoais. Isso se torna importante também ao delimitar quais informações a biblioteca parlamentar pode disponibilizar ao público em geral.

As bibliotecas parlamentares estão propensas a lidar com pesquisas dos mais variados assuntos, “pois quase tudo pode vir no âmbito das suas funções parlamentares” (CUNINGHAME, 2009, p. 54).

A publicação lista algumas pesquisas que são mais frequentemente feitas às bibliotecas: material impresso (notícias recentes); debates parlamentares e processos; documentos parlamentares e publicações governamentais; legislação; os fatos históricos; as citações; material biográfico; material bibliográfico; viagens e material geográfico; informações sobre as empresas, grupos de pressão e outras organizações. O quadro 4 resume as principais pesquisas, segundo as *Diretrizes* (CUNINGHAME, 2009).

**Quadro 4** – Principais pesquisas parlamentares

| PRINCIPAIS PESQUISAS PARLAMENTARES | |
|---|---|
| Material impresso | Jornais e outras fontes de notícias, tais como televisão e rádio. |
| Debates parlamentares | Importante fonte é o que já havia sido dito no parlamento sobre um tema específico, seja por partidários ou adversários do requerente. |
| Trabalhos parlamentares e publicações governamentais | Os debates atuais do governo ou publicações que sugerem o que o governo está tentando alcançar. |
| Legislação | Tanto a legislação já aprovada e em vigor quanto as contas do Estado atualmente em processo. |
| Fatos históricos | Como datas, implementação de políticas anteriores, entre outros. |
| Citações | Muitos parlamentares buscam reforçar seus discursos com uma citação apropriada. |
| Material biográfico | Pessoas que vivem ou uma figura admirada no passado. |
| Material bibliográfico | Listas de leitura sobre temas de interesse. |
| Material geográfico | Informações dos atlas, entre outros. |
| Informações sobre empresas, grupos de pressão e outras organizações | Podem ser grupos que tentam influenciar decisões do Parlamento, por exemplo, ou pode ser alguém de uma determinada empresa ou organização que o parlamentar busca apoio. |

Fonte: Cuninghame, 2009, adaptado.

É necessário que o profissional da informação busque antecipar a demanda informacional de seus usuários. Segundo a IFLA (CUNINGHAME, 2009, p. 56), “no mais básico, isso significa que o pessoal deve ter uma boa percepção da atualidade e uma compreensão do negócio a ter lugar no parlamento, bem como um conhecimento básico dos procedimentos parlamentares”. Mas, se os recursos permitirem, deve ir mais longe do que isso, e ter preparados, materiais sobre temas de interesse atual ou de interesse potencial (*Op. Cit.*, 2009, p. 56). Se o material for estrategicamente divulgado, pode ter um importante papel a desempenhar. As *Diretrizes* (CUNINGHAME, 2009, p. 56) citam alguns dos materiais que poderiam ser produzidos pelo setor responsável pelos serviços de informação:

- Coleções de materiais sobre temas de interesse: pode ser uma coleção regularmente adicionada, ou apenas quando surgir à necessidade. Pode ser uma seleção de notícias de interesse atual ou uma coleta diária de notícias de interesse particular.
- Materiais que incluam debates parlamentares: pode incluir trechos de trabalhos parlamentares, declarações do governo, material de imprensa ou material de organizações com interesse no tema em discussão.
- Bibliografias sobre temas de interesse atual.

Além do material produzido no setor de referência, os profissionais da informação podem buscar respostas as suas pesquisas em outras fontes. Atualmente, é observado um crescimento do uso de fontes *online* para responder a certas pesquisas. Assim como as bases de dados, importantes fontes de materiais sobre temas específicos. Embora os funcionários estejam propensos a recorrer a fontes *online* em primeiro lugar, isso não significa que as fontes impressas devam ser esquecidas (CUNINGHAME, 2009). As principais fontes, segundo a publicação da IFLA, são prováveis que sejam:

> Debates parlamentares e documentos (cópia impressa ou *online*), publicações governamentais (cópia impressa ou *online*), textos de legislação, a intranet parlamentares, a internet, assinatura com base bancos de dados *online*, obras padrão de referência, jornais e periódicos (cópia impressa ou *online*), outros materiais impressos (CUNINGHAME, 2009, p. 57).

O Setor de Referência, então, está propenso a responder questões dos mais variados assuntos e por isso seus funcionários precisam ser qualificados, “bem como ter habilidades em "atendimento ao cliente”, seja na apresentação de um rosto acolhedor ou uma voz no qual os usuários possam ter confiança” (CUNINGHAME, 2009, p. 57-58).

#### 2.4.3.1.3 Serviços de pesquisa

Segundo a IFLA os serviços de pesquisa estão propensos a oferecer instruções mais substanciais e mais longas do que as dos serviços de informação, oferecendo tanto materiais geralmente disponíveis, quanto materiais feitos sob medida para as exigências dos parlamentares, em resposta a questões específicas

(CUNINGHAME, 2009). A IFLA traz um capítulo que fala especialmente dos serviços de pesquisa legislativa e que serão discorridos a seguir.

A IFLA em sua publicação aponta que: “em um serviço de pesquisa parlamentar [...] o analista completa o processo de avaliação, avalia os dados e assim cria um novo produto de informação com valor agregado” (CUNINGHAME , 2009, p. 60-61). Uma questão de pesquisa demanda não apenas habilidades de busca, mas conhecimento especializado para elaborar uma boa resposta (CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

Segundo a publicação, o principal motivo para se ter um serviço de pesquisa é a oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares (CUNINGHAME, 2009). Este serviço traz muitos benefícios.

> Um serviço imparcial pode oferecer aconselhamento e análise geralmente aceitos como acurados, nos quais os parlamentares de todos os partidos podem confiar; pode oferecer os argumentos contrários às prováveis críticas dos adversários políticos em relação a alguma matéria; pode basear-se na memória, conhecimento e experiência coletivos de quem trabalha no parlamento; e pode promover o acesso sistematizado a fontes confiáveis. (CUNINGHAME, 2009, p. 61)

Em relação ao pesquisador legislativo, este irá fornecer uma análise imparcial que provavelmente será uma análise de várias fontes e irá fazê-lo utilizando seus conhecimentos. A publicação conceitua o pesquisador legislativo como um “corretor”[6] de informações, ou seja:

> constantemente analisando o mundo do conhecimento exterior por aqueles achados e conceitos que deitarão luz sobre a natureza dos problemas de políticas públicas, remodelando então estes conceitos em termos que possam ser mais prontamente usados na legislatura (CUNINGHAME , 2009, p. 61).

O corretor deve ter em mente que seu papel é o de agente auxiliar do legislador, que ao obter e usar essas informações poderá realizar uma política pública sólida (CUNINGHAME, 2009). O legislador pode ou não utilizar o trabalho do serviço de pesquisa para apoiar seu ponto de vista. O papel do pesquisador é produzir a informação livre de preconceitos e demonstrar uma compreensão

---

[6] No original: *broker.*

adequada sobre o tema (*Op. Cit.*, 2009). Cabe ao legislador a decisão de usar a informação ou não.

Para responder prontamente às questões levantadas, o pesquisador precisa ter bons conhecimentos do assunto e ter acesso e estar familiarizado com as fontes de informação mais importantes, e também com as pessoas que trabalham na área. Além disso, também pode, por exemplo, elaborar breves explicações sobre assuntos de interesse no momento, na forma de “perguntas mais frequentes’ (CUNINGHAME, 2009, p. 64). A IFLA afirma que há uma ampla gama de produtos que podem ser ofertados, mas que os tipos variam de acordo com o funcionamento dos parlamentos. Por exemplo, podem variar desde pedidos de pesquisas sobre uma questão política de interesse do parlamentar a informações rápidas antes de um aparecimento na mídia (CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010).

Os serviços de pesquisa legislativa variam muito de tamanho, porém a IFLA apresenta alguns princípios gerais com relação à organização do serviço de pesquisa (CUNINGHAME, 2009, p. 66):

- O número de membros, o número de comissões, a capacidade de pessoal para os membros e as comissões podem ser fatores determinantes para um melhor serviço. Para serviços de pesquisa novos, pode ser melhor ter dois ou três pesquisadores.
- Os serviços de pesquisa podem funcionar melhor se divididos em pequenos grupos cobrindo assuntos políticos relacionados, mas deve-se tomar cuidado para que estes grupos não fiquem isolados uns dos outros, uma vez que há inter-relacionamento entre os assuntos;
- Os serviços de pesquisa precisam de uma gama de habilidades tanto dos bibliotecários quanto dos pesquisadores, por isso devem trabalhar cooperativamente.

O que importa é fazer uso mais eficaz dos recursos disponíveis, a fim de oferecer os melhores serviços aos parlamentares (CUNINGHAME, 2009).

# 3 METODOLOGIA

## 3.1 Universo de estudo

A pesquisa sobre serviços de informação em bibliotecas legislativas será limitada as bibliotecas legislativas federais, mais especificamente às bibliotecas presentes no Congresso Nacional: Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho do Senado Federal e a Biblioteca Pedro Aleixo da Câmara dos Deputados juntamente com a Coordenação de Relacionamento e Pesquisa (CORPI).

## 3.2 O método comparativo

Trata-se de um estudo comparativo, que segundo definição de Danton (1973, *apud* CUNHA, 1988, p.4) de Biblioteconomia comparada:

> É a análise de bibliotecas, de sistemas de bibliotecas, de alguns aspectos da Biblioteconomia, ou de problemas biblioteconômicos, em dois ou mais ambientes nacionais, sociais ou culturais, em termos de contextos sócio-políticos, econômicos, culturais, ideológicos e históricos, sendo essa analise feita com o propósito de entender as similaridades e diferenças implícitas, assim como encontrar explicações para as diferenças, com a intenção principal de chegar a generalizações e princípios válidos (DANTON, 1973 *apud* CUNHA, 1988, p. 4).

A metodologia se divide em análise da literatura disponível, na primeira parte a fim de contemplar a identificação da área por meio de consulta a base de dados, livros, periódicos, fóruns de discussão, sítios da internet, entre outros. Após a análise da literatura, a metodologia utilizará análise documental e entrevistas com os responsáveis pelos serviços de informação, bibliotecários, em cada biblioteca, a fim de conhecer e realizar o estudo comparado. As entrevistas foram realizadas no período de setembro a novembro de 2011, de forma indireta, por meio de questionamentos feitos a um bibliotecário que intermediava as respostas com os demais responsáveis por cada setor. Os dados foram analisados por meio de comparação com a revisão de literatura, mais especificamente com as *Diretrizes* da IFLA para bibliotecas legislativas. Os dados coletados para a pesquisa são do ano de 2010, pois ambas as bibliotecas não possuem os números referentes a 2011.

Para efeitos de estudo foram analisados os serviços considerados tradicionais, de informação e referência e o de pesquisa, todos descritos na publicação da IFLA, *Guidelines for Legislative Libraries.*

# 4 RESULTADOS

Esta seção tem por objetivo comparar os serviços tradicionais, de informação e referência e de pesquisa nas bibliotecas do Congresso Nacional brasileiro: Biblioteca Pedro Aleixo e Biblioteca Acadêmico Luiz Viana com as *Diretrizes* da IFLA para bibliotecas legislativas.

O *Guidelines for Legislative Libraries* foi publicado pela International Federation of Library Associations (IFLA), em 2009 e tem como objetivo "desenvolver e promover melhores práticas para prover informação e conhecimento para os parlamentos" (CUNINGHAME, 2009, p. 9).

A Coordenação de Relacionamento e Pesquisa (CORPI) está ligada intimamente à Biblioteca Pedro Aleixo e por isso será estudada nesta monografia. Primeiramente, será feita a comparação de cada biblioteca com as *Diretrizes*. A comparação das bibliotecas será realizada na próxima seção. As informações foram coletadas por meio de pesquisa bibliográfica, levantamento documental e entrevistas.

## 4.1 Biblioteca Pedro Aleixo

### 4.1.1 Caracterização da unidade

A Biblioteca Pedro Aleixo, da Câmara dos Deputados está dentro da estrutura do CEDI. O atendimento ao usuário, porém, está centralizado em uma coordenação separada, a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI), que é a ponte entre os usuários e todas as outras coordenações do CEDI. É nesta coordenação que se dá o serviço de referência e pesquisa e apesar de não fazer parte da Biblioteca, possui relacionamento estreito com esta e por isso será analisada para fins de comparação. Para melhor esclarecimento, a unidade maior CEDI, a Coordenação de Biblioteca e a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação serão identificadas a seguir.

#### 4.1.1.1 O Centro de Documentação e Informação

Segundo o Portal da Câmara dos Deputados, "o Centro de Documentação e Informação (CEDI) é a unidade responsável pela gestão da informação na Câmara dos Deputados" (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 11). O CEDI é o órgão que

> reúne, organiza, e disponibiliza informações relevantes para os trabalhos legislativos; realiza pesquisas; mantém a guarda da memória da Câmara dos Deputados; preserva e exibe os bens culturais; publica trabalhos parlamentares e obras técnicas de interesse da Casa (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 11).

O *Manual de atendimento e pesquisa da CORPI* traz uma descrição das atividades do CEDI:

> Atender solicitações de informação e elaborar pesquisas; instruir proposições com informações da legislação conexa; organizar e tornar disponíveis as leis federais e a legislação interna; acompanhar, registrar e recuperar informações relativas à atuação parlamentar dos deputados federais; editar e publicar livros, revistas e outras publicações de caráter oficial; coordenar a gestão da informação arquivística e bibliográfica; realizar a gestão dos bens culturais; criar e disponibilizar produtos de informação; realizar exposições e eventos; participar ativamente das ações voltadas à organização e divulgação de informações no portal eletrônico da Câmara dos Deputados (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 11-12).

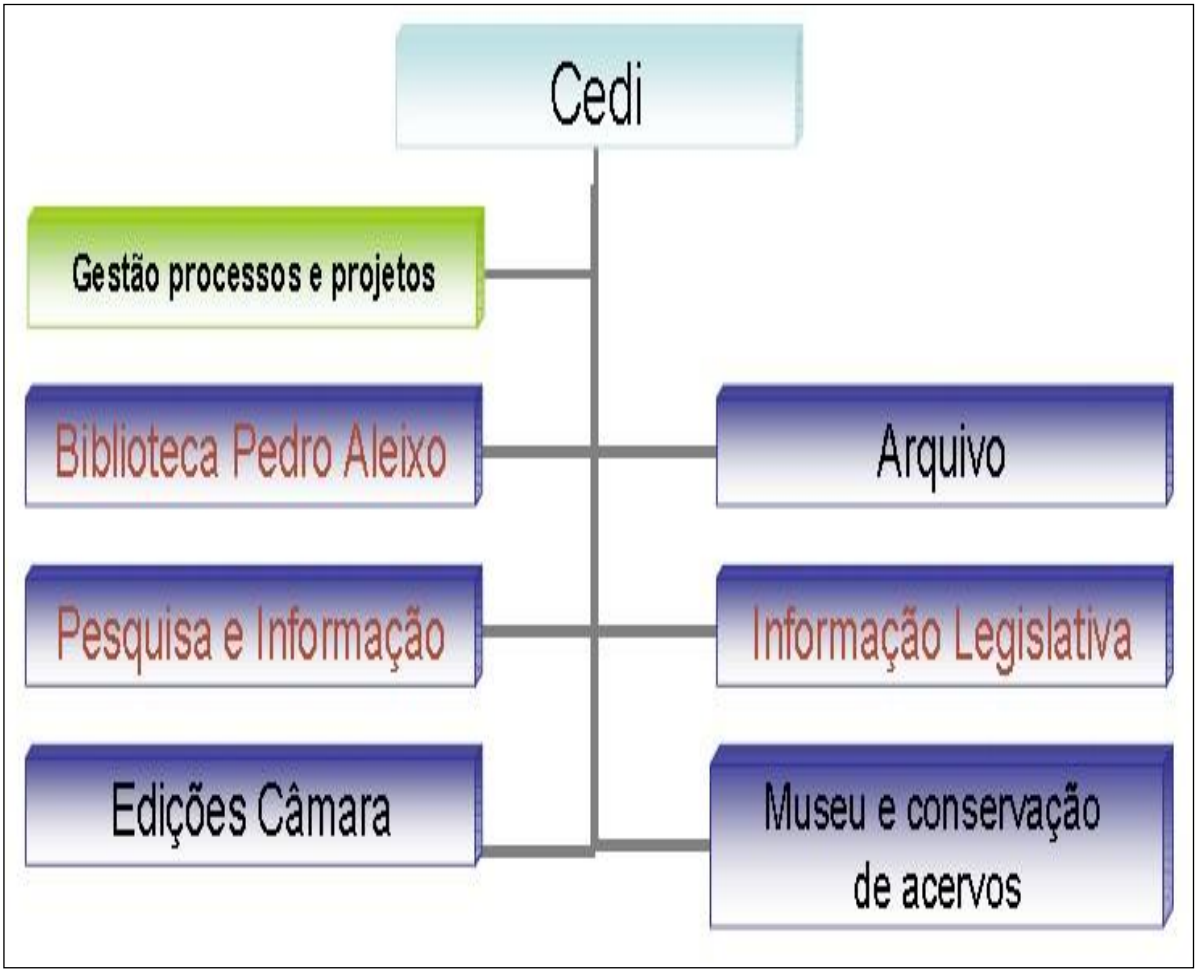
A missão do CEDI é “gerir informação para fins institucionais, preservar a memória e o patrimônio cultural da Câmara dos Deputados e disseminá-los para a sociedade”. A visão do CEDI é a de “ser centro de excelência em gestão da informação, contribuindo para a promoção da cidadania, da igualdade e da justiça social” e os valores do CEDI são “comprometimento, ética, espírito de equipe, inovação, qualidade, transparência” (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 11).

O CEDI é dividido de acordo com a estrutura indicada na Figura 3. É responsável pela confecção de diversos produtos de informação (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011), como por exemplo:

- Glossário Legislativo
- Fique por Dentro
- MP em Dia
- Normas Aprovadas
- Tabela de Temporalidade
- Legislação do Império

- Anuário Estatístico do Processo Legislativo
- Regulamentação da Constituição
- Sumário de Revistas
- Banco de Notícias Selecionadas
- Livros em Destaque
- Publicações da Câmara dos Deputados

**Figura 3 -** Estrutura do CEDI




Fonte: Furtado, 2011.

O Quadro 5 lista as coordenações que fazem parte da estrutura do CEDI, juntamente com seus objetivos.

**Quadro 5** – Coordenações do CEDI e suas atribuições

| Coordenação | Competências |
|---|---|
| Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI) | “Presta informações e atende às solicitações de pesquisa dirigidas ao Centro de Documentação e Informação (CEDI).” |
| Coordenação de Arquivo (COARQ) | “participar do planejamento e modelagem de instrumentos e sistemas de gestão de informações da Casa, bem como de sua atualização; desenvolver e implementar ações de controle, manutenção e disponibilização dos materiais sob sua custódia; propor a política de uso e a disciplina de acesso a documentos e informações arquivísticas, em qualquer formato e suporte; desenvolver e implementar políticas de gestão de informações arquivísticas, exercendo a função de órgão central do Sistema de Arquivo da Câmara dos Deputados; representar a Câmara dos Deputados junto aos conselhos nacionais e internacionais de arquivo; integrar o Sistema de Arquivo Legislativo e o Sistema Nacional de Arquivo; manter intercâmbio com arquivos e centros de documentação nacionais e estrangeiros.” |
| Coordenação Edições Câmara (COEDI) | “consolidar o papel de formulador e executor da Política Editorial da Câmara dos Deputados por meio da implementação de *Diretrizes*, [...]; coordenar o planejamento, [...] das publicações oficiais da Câmara dos Deputados; [...]; selecionar temas para publicação; estimular a produção editorial da Câmara dos Deputados [...]; tornar acessíveis as publicações editadas pela Câmara [...]; zelar pela qualidade editorial.” |
| Coordenação de Biblioteca (COBIB) | “fornecer suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos pela Câmara dos Deputados; planejar, coordenar e controlar as atividades da Coordenação; [...]; promover o intercâmbio de informações com instituições afins, nacionais e internacionais.” |
| Coordenação de Estudos Legislativos (CELEG) | “planejar, coordenar e supervisionar as atividades de documentação; guardar o acervo de Diários Oficiais da União; registrar a Legislação Brasileira e a Legislação Interna da Câmara dos Deputados; elaborar produtos de informação legislativa; estabelecer e manter o padrão da linguagem documentária da Câmara dos Deputados; [...] instruir o processo legislativo” |
| Coordenação de gestão, estratégia e tecnologia (COGET) | "coordenar as ações relacionadas à gestão estratégica e administrativa e à prospecção e atualização tecnológica do CEDI, provendo a diretoria do Centro subsídios para tomada de decisão.” |
| Coordenação de Preservação de Bens Culturais (COBEC) | “manter o controle, expor e promover a divulgação dos bens culturais pertencentes à Câmara dos Deputados; apoiar os eventos culturais [...]; planejar e organizar exposições relacionadas à memória institucional e ao patrimônio cultural da Câmara dos Deputados; promover política de preservação da memória e do patrimônio cultural da Câmara dos Deputados” |

Fonte: Brasil. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, adaptado.

#### 4.1.1.1.1 Coordenação de Biblioteca (COBIB)

Essa Coordenação é responsável por fornecer suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos pela Câmara dos Deputados; planejar, coordenar e controlar as atividades da Coordenação; participar de redes cooperativas de informação; promover o intercâmbio de informações com instituições afins, nacionais e internacionais; fazer cumprir a Política de Desenvolvimento de Coleções entre outros (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 17). A COBIB possui em sua estrutura as seguintes seções (Quadro 6):

**Quadro 6** – Estrutura da COBIB

| Seções | Atribuições |
|---|---|
| Serviço de Gestão Informacional (SERGI) | Assessorar a COBIB em assuntos técnicos e processuais; executar as atividades de suporte administrativo; elaborar políticas específicas em conjunto com as Seções; consolidar a proposta orçamentária da Coordenação. |
| Seção de Aquisição (SECAQ) | Coordenar os processos de aquisição, de material informacional, por compra ou permuta, em qualquer suporte, de procedência nacional e estrangeira; registrar e pré-catalogar material informacional; registrar, catalogar e indexar os títulos de periódicos entre outras |
| Seção de Análise e Processamento Técnico de Publicações (SETEP) | Receber, organizar, analisar, catalogar, classificar, indexar e elaborar resumos de livros, folhetos e mapas; alimentar os sistemas e redes de informação que a Coordenação integra; estabelecer padrões de uniformização do acervo bibliográfico entre outras. |
| Seção de Análise e Processamento Técnico de Periódicos (SEAPE) | Analisar, catalogar, indexar e resumir artigos de revistas especializadas nacionais e estrangeiras; analisar e captar matérias digitais de jornais e revistas para inclusão no sistema eletrônico de notícias; orientar os usuários nas solicitações de pesquisa ao acervo retrospectivo de recortes de jornais e acervo biográfico entre outras. |
| Seção de Empréstimo e Supervisão das Coleções (SESUC) | Supervisionar e manter organizado o acervo bibliográfico; realizar e controlar o empréstimo, a renovação, a devolução e a reserva de material informacional; atender e solicitar empréstimos entre bibliotecas; receber, registrar e controlar o acervo de jornais entre outras. |
| Seção de Produtos Informacionais (SEPIN) | Promover a divulgação e a disseminação seletiva do acervo bibliográfico; coordenar a elaboração proativa de pesquisas e levantamentos bibliográficos; desenvolver produtos informacionais; realizar o controle de qualidade dos produtos oferecidos. |
| Seção de Obras Raras e Coleções Especiais (SEORE) | Gerenciar as coleções de obras raras, especiais, organismos internacionais e outras que apresentem características específicas; realizar o processamento técnico das coleções; assegurar a organização, conservação e preservação do patrimônio bibliográfico entre outras. |
| Seção de Biblioteca Digital (SEBID) | Implementar os serviços digitais selecionar, captar, catalogar, classificar, indexar e resumir os conteúdos digitais padronizar, armazenar, disseminar e preservar os documentos do acervo digital. |

Fonte Informações fornecidas pela CORPI, 2011.

#### 4.1.1.1.2 Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI)

Segundo o seu *Manual de atendimento e pesquisa*, a CORPI é a unidade do CEDI responsável pelo atendimento ao usuário interno e externo à Câmara dos Deputados e aos seus pedidos de informação (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011). Todas as solicitações de pesquisa encaminhadas ao CEDI são gerenciadas pela CORPI por meio do Sistema Integrado de Atendimento (SIATE). Segundo o *Manual*, até o ano de 2006 o CEDI recebia e realizava as pesquisas demandadas por seus usuários de forma descentralizada.

> Cada coordenação do Centro possuía seu próprio corpo de pesquisadores, que se incumbia de recuperar a informação nas diversas bases de dados disponíveis: a Coordenação de Biblioteca realizava buscas bibliográficas e de jurisprudência; a Coordenação de Estudos Legislativos atendia as pesquisas de legislação, de proposições e de discursos parlamentares; a Coordenação de Arquivo realizava pesquisas nos documentos gerados pela Câmara dos Deputados sob sua guarda, para mencionar algumas (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011 p. 6).

As consequências disso eram:

> usuários confusos sobre a que local deveriam se dirigir para buscarem auxílio em suas dúvidas; morosidade no atendimento das solicitações de pesquisa, uma vez que se uma demanda implicasse a consulta de diversas fontes, duas ou mais Coordenações teriam que atendê-la; além disso, percebia-se uma duplicidade de recursos e esforços para satisfazer às necessidades de informação dos usuários (*Op. Cit.*, 2011, p. 6).

Cabe ressaltar que segundo as *Diretrizes* é necessário que os envolvidos sejam claros sobre onde às perguntas serão respondidas “caso contrário, existe o risco de que os usuários fiquem confusos, ou sua resposta não seja respondida ou duas partes da biblioteca estejam respondendo a mesma pesquisa” (CUNINGHAME, 2009, p. 47).

Assim o CEDI decidiu agrupar os pesquisadores em uma única Coordenação, na ocasião, na Central de Atendimento (CEATE). Esta recebeu uma nova denominação: Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI). Segundo seu manual, a CORPI atualmente possui as seguintes competências (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 11):

- planejar, coordenar, administrar e supervisionar as atividades de atendimento e pesquisa de informações dirigidas ao Centro de Documentação e Informação;
- centralizar, registrar e controlar o recebimento de solicitação de informação e pesquisa;
- promover a resposta da solicitação;
- gerir o atendimento;
- interagir com usuário;
- planejar e implementar ações de melhoria de relacionamento com os usuários; contribuir para a adequação e avaliação das fontes de pesquisa, acervos, produtos e serviços do Centro de Documentação e Informação, inclusive com indicativos de uso das coleções e dos arranjos documentais;
- promover estudo de usuário;
- planejar e conduzir visitas orientadas ao Centro de Documentação e Informação; acompanhar e sugerir inovações dos recursos tecnológicos relacionados à adequação, recuperação e disseminação da informação;
- identificar demandas de informação, junto às unidades administrativas e órgãos de representação parlamentar;
- planejar e desenvolver produtos e serviços de informação;
- participar na disseminação dos serviços e produtos do Centro de Documentação e Informação por meio de treinamento, palestra, material de divulgação e outros

A CORPI estrutura-se em sete subdivisões. O Quadro 7 lista os órgãos e suas atribuições:

**Quadro 7 –** Estrutura da CORPI

| Órgão | Atribuições |
|---|---|
| Serviço de Gestão de Atendimento (SEGAT) | "compete planejar, coordenar e orientar as atividades de atendimento presencial, por telefone, por correspondência impressa e por meio eletrônico; [...] realizar atendimento aos usuários preferenciais; [...] planejar e promover eventos que visem capacitar o usuário na utilização de fontes, serviços e produtos do CEDI; realizar visita orientada ao CEDI; colaborar com o desenvolvimento dos acervos." |
| Serviço de Gestão de Pesquisa (SEGPE) | "compete planejar, coordenar e orientar os procedimentos na elaboração de pesquisa; desenvolver metodologias adequadas à elaboração de pesquisas; supervisionar os procedimentos para recebimento, elaboração e entrega de pesquisa; [...] planejar e promover eventos que visem capacitar o usuário na utilização de fontes, serviços e produtos do CEDI; planejar e promover o desenvolvimento de serviços e produtos com base nas demandas de pesquisa; promover o desenvolvimento das competências técnicas necessárias às atividades do serviço." |
| Seção de Fontes e Recursos de Pesquisa (SEFEP) | "compete identificar e gerir fontes internas e externas de informação; [...] manter a equipe atualizada quanto aos conteúdos e formas de acesso às fontes de informação; [...] colaborar com a elaboração dos manuais de serviço; manter relacionamento com os provedores das fontes de informação; colaborar com o desenvolvimento dos acervos do CEDI" |
| Seção de Gestão de Relacionamento (SEGER) | "compete receber, registrar e gerir a solicitação de informação encaminhada ao CEDI; implementar e manter atualizado sistema de registro, controle e acompanhamento do atendimento; [...] encaminhar as solicitações de pronto-atendimento por meio eletrônico à Seção de Atendimento; encaminhar solicitação de pesquisa à Seção de Pesquisa." |
| Seção de Controle de Qualidade (SECOQ) | "compete normalizar e padronizar os procedimentos para recebimento, elaboração e entrega de pesquisa; realizar o controle de qualidade do atendimento e das pesquisas elaboradas; identificar necessidades de capacitação das equipes de pesquisa e atendimento; promover treinamentos." |

Fonte: Informações fornecidas pela CORPI, 2011

### 4.1.2 Comparação com as *Diretrizes* da IFLA para Bibliotecas Legislativas

A Biblioteca Pedro Aleixo atua como biblioteca tradicional. Os serviços de informação e pesquisa são de responsabilidade da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (CORPI) que atua juntamente com a Biblioteca. A seguir a Biblioteca foi analisada conforme as *Diretrizes* da IFLA para os serviços tradicionais.

À CORPI cabe a comparação de seus serviços de informação e os serviços de pesquisa. As informações foram coletadas por meio de entrevistas e análise dos documentos disponíveis.

#### 4.1.2.1 Serviços tradicionais

**a) O acervo**

Também conhecida como Biblioteca Pedro Aleixo, a COBIB possui em seu acervo, segundo o *Manual de Atendimento e Pesquisa da CORPI* (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 17-18):

- Material bibliográfico: livros, folhetos, periódicos nacionais e estrangeiros e obras de referência nos vários ramos de conhecimento.
- Coleção de Obras Raras: pós-incunábulos, livros raros em sua primeira edição, esgotados, de editores famosos, periódicos valiosos, Coleção das Leis do Brasil, Coleção de Diários Oficiais publicados até 1899, exemplares raros de livros de legislação portuguesa e legislação estadual brasileira.
- Publicações da Organização das Nações Unidas (ONU): é depositária das publicações da ONU e suas agências.
- Coleção de Jornais: os principais jornais de grande circulação no país.
- Coleção de Recortes de Jornais: arquivo de recortes de jornais e revistas brasileiras, com informações acumuladas desde 1966.
- Normas da International Organization for Standardization (ISO): Possui grande número da coleção de normas da ISO.

Até novembro de 2011, possuía em seu acervo aproximadamente 178 mil volumes de livros, 5.304 títulos de referência, 1.814 títulos de periódicos, 4.337 obras raras e 660 multimeios entre DVD, CD-ROM e fitas. É especializada em Ciências Sociais com ênfase em Direito, Ciência Política, Economia e Administração Pública (BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados, 2011). Possui assinatura em diversos recursos eletrônicos, como por exemplo, EBSCO, Proquest, Vlex, Forum, ABNT Net entre outros. O acesso, porém, está limitado à Biblioteca.

O acesso aos livros para pesquisa estava indisponível no período da reforma da Biblioteca, desde 2004, porém, foi reinaugurada em dezembro de 2011. No período da reforma, quando um usuário necessitava realizar uma pesquisa no acervo, era solicitado aos bibliotecários responsáveis. Com a reinauguração, os usuários estão sendo orientados na busca por livros e periódicos no acervo.

A Biblioteca está em consonância com a IFLA, uma vez que possui em seu acervo variados tipos de suportes informacionais, inclusive em meio digital, por meio da Biblioteca Digital que disponibiliza obras do acervo digitalizadas, constituições, produção acadêmica de seus servidores, obras editadas pela Câmara entre outros.

Com relação ao tipo de informação disponível na Biblioteca, também se encontra de acordo com as *Diretrizes*, pois para esta a coleção deve focar "temas como direito, política e governo, as ciência sociais, questões sobre política científica e livros sobre países estrangeiros" (CUNINGHAME, 2009, p. 34).

**b) Estatísticas de empréstimo**

O empréstimo é facultado a deputados, servidores, terceirizados, estagiários, CNEs e secretários parlamentares. Usuários externos podem somente consultar os materiais. Segundo estatística realizada pela Biblioteca, em 2010 foram realizadas 34.862 solicitações, sendo 13.149 referentes ao empréstimo (Tabela 1).

**Tabela 1** – Atividades de circulação realizadas em 2010

| **Atividades** | **Total** |
|---|---|
| Empréstimo | 13.149 |
| Devolução | 13.096 |
| Renovação | 8.617 |
| Cobrança de empréstimos atrasados (telefone e carta) | 3.730 |
| TOTAL | 38.592 |

Fonte: Estatísticas fornecidas pela COBIB, em novembro de 2011

É possível solicitar livros que não constam no acervo da Câmara a outras bibliotecas da Rede Virtual de Bibliotecas - Congresso Nacional (RVBI). A intermediação é de responsabilidade da Seção de Empréstimo e Supervisão das Coleções (SESUC). As estatísticas referentes ao empréstimo e as solicitações a outras bibliotecas, estão presentes na Tabela 2.

**Tabela 2** – Solicitações e atendimentos a outras bibliotecas realizados em 2010

| | | |
|---|---|---|
| Solicitação em outras bibliotecas | Empréstimo | 605 |
| | Devolução | 456 |
| | Renovação | 286 |
| | Total | 1.347 |
| Atendimento de bibliotecas por *e-mail* | Empréstimo | 1637 |
| | Reserva | 86 |
| | Renovação | 934 |
| | Total | 2.657 |

Fonte: Estatísticas fornecidas pela COBIB, em novembro de 2011

A biblioteca pode, segundo as *Diretrizes*, oferecer filiais ou centros de recursos para parlamentares com uma pequena coleção para empréstimo, Esse serviço, porém não é disponibilizado pela Biblioteca da Câmara dos Deputados.

**c) Público-alvo: hierarquia de atendimento**

Conforme estabelecido no Planejamento Estratégico do CEDI, são **usuários preferenciais**[7], na seguinte ordem (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 24):

**Quadro 8** – Prioridades no atendimento

| **Público interno** |
|---|
| - Parlamentares e órgãos de representação<br>- Consultores legislativos e consultores de orçamento<br>- Unidades administrativas<br>- Servidores |
| **Público externo** |
| - Instituições governamentais<br>- Organismos internacionais<br>- Centros de Documentação e Informação (e semelhantes)<br>- Sociedade civil organizada<br>- Pesquisadores nacionais e estrangeiros<br>- Cidadãos nacionais e estrangeiros |

Fonte: Brasil. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, adaptado.

Devem-se observar, entretanto, questões referentes à “urgência” e “aplicação ao processo legislativo”, ou outras situações excepcionais, que devem ser negociadas caso a caso (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 25).

[7] Grifo do autor.

**d) Disponibilização de espaço para leitura e atendimento aos parlamentares**

A Biblioteca Pedro Aleixo, como mencionado se encontrava em reforma desde 2004. Até esse período a Biblioteca não dispunha de espaço para leitura. Com sua reinauguração em dezembro de 2011, o espaço para leitura encontra-se disponível. Segundo as *Diretrizes* da IFLA, "com o crescimento dos serviços prestados pela biblioteca disponíveis na intranet e internet, a necessidade de um espaço para leitura pode ser posta em causa" (CUNINGHAME, 2009, p. 49), porém "se um parlamentar ou um membro de sua equipe deseja buscar material da biblioteca, uma visita a biblioteca será necessária" (*Op. Cit.*, 2009, p. 48). Por isso a necessidade de um espaço para leitura, agora disponível nesta. A Biblioteca não dispõe de um sistema que contabilize a frequência de visitas. Em 2011, possuía em suas dependências, três computadores para o autoatendimento.

A Biblioteca não dispõe de sala de reuniões para os parlamentares e não possui um balcão de Informações próximo aos gabinetes, as comissões ou do plenário. Há uma sala de atendimento preferencial aos parlamentares, localizada na CORPI. As *Diretrizes* alertam para a "necessidade de uma espécie de balcão de informações ou centro de informação central estrategicamente colocada em locais frequentados por parlamentares" (CUNINGHAME, 2009, p. 49). Existe um planejamento para a disponibilização de um espaço na Biblioteca para reuniões, porém, até dezembro de 2011, esse serviço não se encontra disponível.

O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h30min às 19h e, havendo prorrogação dos trabalhos no Plenário, até seu término.

> "Vale ressaltar, contudo que, para os usuários externos, o atendimento é realizado somente até à 19h. Na prorrogação dos trabalhos no Plenário, até às 20h30, atende-se os usuários internos, mas depois desse horário, somente solicitações provenientes do Plenário" (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 13).

**e) Divulgação dos produtos e serviços, utilização de ferramentas de comunicação, divulgação da biblioteca para novos legisladores**

Segundo as *Diretrizes* são necessárias ações para proporcionar uma maior visibilidade à Biblioteca (CUNINGHAME, 2009). A Coordenação de Biblioteca da Câmara dos Deputados busca sua visibilidade com diversas ações:

- confecção de folders e marcadores de livros elaborados pela Coordenação Edições Câmara, do CEDI;
- cartazes dispostos no hall do Cedi com divulgação de produtos, tais como as bases de dados que a COBIB possui a assinatura;
- divulgação dos produtos e serviços na *Revista da Casa* (revista eletrônica dos servidores da Câmara dos Deputados, disponível pela intranet);
- utilização das comunidades sociais na internet (Facebook e Twitter), para divulgação dos produtos e serviços;
- disponibilização, na internet, do link *Dicas e Novidades* que busca divulgar documentos, novas assinaturas, sites de interesse entre outros.

Para os novos parlamentares, há a ambientação que é realizada em todas as coordenações do CEDI.

**f) Formas de tornar a biblioteca um espaço mais atrativo (exposições, mostras, palestras, debates)**

Segundo as *Diretrizes* da IFLA, é desejável buscar novas formas de utilizar o espaço disponível e por meio disso, aumentar a sensibilização para os serviços disponíveis. A Biblioteca juntamente com outros setores da Câmara dos Deputados, realiza exposições. Exemplo disso foi a exposição da United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), no dia do Livro, sobre as formas de conservação. A Seção de Obras Raras e Coleções Especiais (SEORE) constantemente, junto com o Museu da Câmara dos Deputados realiza exposições buscando a visibilidade de seu acervo e da biblioteca.

**g) Participação em redes, cooperação**

A Biblioteca Pedro Aleixo faz parte das bibliotecas que integram a RVBI, participa do grupo da IFLA Library and Research Services for Parliaments Section, integra a Red de Intercambio Los Parlamentos de América Latina y El Caribe (RIPALC), entre outras associações, buscando a participação em redes de cooperação e de grupos de interesse, uma vez que por meio disso é possível a troca de experiências e informações.

**h) Treinamento para a utilização da biblioteca/ visita guiada**

Usuários internos e externos podem conhecer as dependências e funcionamento do CEDI, sob a orientação de um servidor da CORPI, desde que agendem a visita. As visitas guiadas promovidas pela CORPI de janeiro a novembro de 2010 (Quadro 9):

**Quadro 9** – Visitas realizadas pela CORPI em 2010

| Visitas | Total |
|---|---|
| Grupos que visitaram o CEDI | 15 |
| Pessoas recepcionadas | 106 |
| Visitas completas (grupos recepcionados por todas as Coordenações) | 7 |
| Visitas restritas, (grupos recepcionados apenas pela CORPI ou, no máximo, por até três Coordenações) | 8 |

Fonte: Dados fornecidos pela CORPI, 2011, adaptado.

Os treinamentos oferecidos aos usuários são realizados pela CORPI e pelo Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (CEFOR), e estão disponíveis a todos os interessados.

#### 4.1.2.2 Serviço de Informação e Referência

**a) Formas de contato e resposta das solicitações (internet, *e-mail*, SMS, entre outros)**

Segundo as *Diretrizes* da IFLA, “a maior gama possível de métodos de contato com o centro de informações devem estar disponíveis” (CUNINGHAME, 2009, p. 39), Os pontos de acesso para o envio de solicitação de informações/ pesquisas à Câmara e a CORPI são: Fale Conosco; formulário para solicitação de

pesquisa na internet; *e-mail*; formulário impresso para solicitações do telefone e balcão; telefone.

**b) Limitações às pesquisas**

É importante que quaisquer limitações estejam estabelecidas em folhetos e nos regulamentos da biblioteca. Segundo as *Diretrizes*, “a regra predominante é que qualquer coisa solicitada deve possuir uma ligação com as funções parlamentares” (CUNINGAME, 2009, p. 53). A Biblioteca Pedro Aleixo não possui limitações quanto às solicitações informacionais, porém, procura sempre atender primeiramente seus usuários prioritários.

**c) Atendimento ao usuário**

A CORPI em 2010 prestou 14.324 atendimentos, sendo 4.195 aos seus usuários internos e prioritários e 10.129 atendimentos prestados aos usuários externos. Com esses números pode-se concluir que a CORPI vêem atendendo uma demanda maior de pessoas fora do Parlamento. Isso pode ser perigoso uma vez que a função básica de uma biblioteca legislativa, segundo Robinson (1996, p. 816), “é servir como fonte de informação para o Parlamento em apoio às suas atribuições constitucionais”. As tabelas seguintes demonstram os atendimentos realizados no período de dezembro de 2009 a novembro de 2010. A Tabela 3 possui os atendimentos realizados por formas de contato disponíveis. A Tabela 4 representa os usuários atendidos nesse período.

**Tabela 3 -** Atendimentos realizados no período de dez. 2009 a nov. 2010

| Mês | Ano | Balcão | Email | Fale Conosco | Form. CEDI | Outros | Telefone | 0800 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **12** | 2009 | 143 | 195 | 385 | 31 | 0 | 55 | 0 |
| **1** | 2010 | 275 | 154 | 318 | 46 | 0 | 70 | 0 |
| **2** | 2010 | 378 | 166 | 261 | 67 | 0 | 124 | 0 |
| **3** | 2010 | 624 | 300 | 295 | 105 | 260 | 173 | 0 |
| **4** | 2010 | 351 | 221 | 123 | 91 | 445 | 131 | 0 |
| **5** | 2010 | 477 | 252 | 119 | 81 | 537 | 192 | 0 |
| **6** | 2010 | 265 | 204 | 78 | 51 | 370 | 150 | 0 |
| **7** | 2010 | 383 | 147 | 89 | 49 | 342 | 133 | 0 |
| **8** | 2010 | 310 | 211 | 130 | 51 | 588 | 253 | 0 |
| **9** | 2010 | 267 | 169 | 122 | 60 | 397 | 133 | 0 |
| **10** | 2010 | 278 | 142 | 78 | 52 | 328 | 143 | 1 |
| **11** | 2010 | 194 | 111 | 85 | 54 | 322 | 136 | 3 |
| TOTAL | | 3945 | 2272 | 2083 | 738 | 3589 | 1693 | 4 |

Fonte: Dados fornecidos pelo SIATE em novembro de 2011, adaptado.

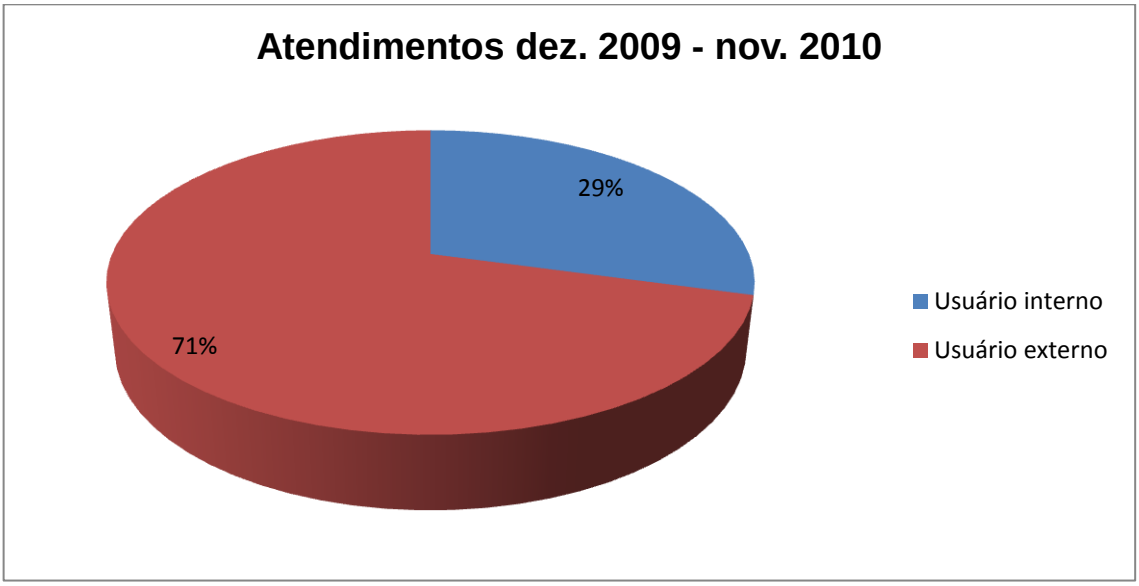
**Tabela 4** – Atendimentos por tipos de usuários

| Tipos de usuários | 2010 |
|---|---|
| Usuário interno | |
| CNE | 117 |
| Comissão | 42 |
| Consultoria | 531 |
| Deputado | 369 |
| Diretoria-Geral | 45 |
| Estagiário | 114 |
| Ex-deputado | 41 |
| Liderança | 139 |
| Mesa Diretora | 72 |
| Órgão | 47 |
| Secretariado Parlamentar | 649 |
| Servidor | 2027 |
| Interno | 2 |
| Usuário externo | |
| Cidadão Brasileiro | 6730 |
| Estrangeiro | 36 |
| Estudante | 541 |
| Governo Estadual | 134 |
| Governo Federal | 469 |
| Governo Municipal | 43 |
| Instituição de Ensino | 49 |
| Jornalista | 78 |
| Judiciário Estadual | 63 |
| Judiciário Federal | 120 |
| Legislativo Estadual | 37 |
| Legislativo Municipal | 15 |
| Pesquisador | 240 |
| Senado Federal | 372 |
| Setor Privado | 985 |
| TCU | 89 |
| Terceiro Setor | 65 |
| Externo | 63 |
| TOTAL | 14324 |

Fonte: Dados fornecidos pelo SIATE em novembro de 2011, adaptado.

A Figura 4 representa a porcentagem de atendimentos realizados no período indicado. Apenas 29% representam os usuários internos (Cargo de Natureza Especial (CNE), comissões, Consultoria, deputados, Diretoria-geral, estagiários, ex-deputados, Liderança, Mesa Diretora, órgãos, secretariado parlamentar e servidores). Pode-se justificar esse número baixo de atendimentos realizados em 2010 para usuários internos, pois muitos desses estavam envolvidos, junto com os parlamentares, nas eleições que ocorreram neste ano.

**Figura 4** – Atendimentos realizados pela CORPI




Fonte: Dados fornecidos pelo SIATE em novembro de 2011, adaptado.

**d) Tipos de pesquisa**

A CORPI é responsável pelos serviços de informação e de pesquisa. Dependendo da natureza e contexto de uma demanda, a CORPI pode atender aos seus usuários de forma tempestiva ou exaustiva. É por meio do Sistema Integrado de Atendimento (SIATE), segundo o Manual, que a CORPI gerencia todas as "solicitações encaminhadas ao CEDI para adequado atendimento bem como as respostas a estas." (BRASIL, Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 21).

No atendimento exaustivo, segundo o *Manual de Atendimento* da CORPI as consultas não podem ser resolvidas sem que haja interpretação, análise do tema e avaliação crítica (*Op. Cit.*, 2011, p. 24). O atendimento tempestivo ou pronto

atendimento, as questões são resolvidas no momento da consulta. As características do atendimento tempestivo são descritas no Quadro 10.

**Quadro 10** – Tipos de atendimentos tempestivos realizados na CORPI

| **Atendimento tempestivo (ou o pronto atendimento)** | |
|---|---|
| Consulta de caráter administrativo e de orientação espacial | Esse tipo de consulta não exige maiores conhecimentos bibliográficos, mas um conhecimento básico e genérico de onde as coisas se encontram e como são feitas num determinado órgão do CEDI ou da Câmara. |
| Consulta por autor ou por título | Referem-se às consultas sobre uma determinada obra. O usuário deve estar apto a localizar a obra de forma independente e ser incentivado a utilizar os quiosques de autoatendimento, bem como a acessar o catálogo *online* pela intranet ou internet. |
| Consultas por assunto | São as buscas temáticas. Alguns usuários, ao solicitarem informações sobre um determinado assunto, podem ficar satisfeitos com resultados concisos. Outros usuários, por sua vez, necessitarão de um resultado que recupere o maior número de fontes possíveis. Nesse último caso, elabora-se uma listagem bibliográfica, dando ao usuário a noção da abrangência do assunto no acervo. |
| Consultas por legislação, proposição e exposição de motivos/justificativa | São as informações prestadas ao usuário sobre leis federais e proposições que tramitaram ou tramitam na Câmara dos Deputados, no Senado Federal e Congresso Nacional. Também são disponibilizadas aos usuários exposições de motivos (de projetos enviados pelo Executivo ou Judiciário) e justificativas (de projetos de autoria do Poder Legislativo), tanto sob a forma de orientação para a busca quanto o fornecimento do próprio documento (eletrônico ou impresso). |
| Orientações em geral | São as informações prestadas ao usuário, com detalhes, sobre diferentes assuntos relacionados tanto aos serviços oferecidos pelo CEDI como aos trabalhos dos parlamentares (proposições, legislação, etc.). |

Fonte: Brasil. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, adaptado.

A CORPI realiza estatísticas das solicitações que recebem. Pode-se dizer que no ano de 2010 os assuntos mais pesquisados foram Proposições e Bibliografias (pesquisa por livros). A Tabela 5 demonstra as principais pesquisas realizadas em 2010.

**Tabela 5 -** Pesquisas realizadas em 2010

| Macro tema | Quantidade |
|---|---|
| Audiências públicas | 72 |
| Bibliografia | 4297 |
| Constituinte | 200 |
| Deputados | 677 |
| Institucional | 652 |
| Jurisprudência | 36 |
| Legislação | 1836 |
| Manifestação | 1054 |
| Normas Técnicas | 53 |
| Orçamento | 33 |
| Outros | 234 |
| Processo Legislativo | 661 |
| Proposições | 4623 |
| Publicações | 778 |
| TOTAL | 15206 |

Fonte: Dados fornecidos pelo SIATE em novembro de 2011, adaptado.

As *Diretrizes* da IFLA definem as principais categorias de pesquisas realizadas em bibliotecas legislativas (já discutidas na seção 2.4.3.1.2). Com isso pode-se concluir que a CORPI disponibiliza todas as informações listadas pelas *Diretrizes*.

**e) Produtos e serviços/ alerta de serviços (RSS, e-mail, Disseminação seletiva)**

A CORPI demonstra sua preocupação com seus usuários ao desenvolver produtos de interesse para a Câmara dos Deputados e para a sociedade. O Quadro 11 apresenta os produtos desenvolvidos pela CORPI.

**Quadro 11 - Produtos desenvolvidos pela CORPI**

| Produto | Definição |
|---|---|
| *Sessões solenes* | Participação em sessões solenes da Casa, buscando identificar as homenagens para a entrega de materiais contendo informações sobre o assunto da sessão. |
| *Audiências públicas* | Realização de pesquisas para fornecimento de informações para as Lideranças e as Comissões sobre os assuntos debatidos nas audiências públicas. |
| *Fique por dentro* | Busca informar e esclarecer temas em destaque no Congresso Nacional |

Fonte: Brasil. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, adaptado.

A CORPI presta atendimento no Balcão de Informação onde, é oferecida a referência rápida. Caso, durante a negociação, perceba que a pergunta precisa de uma pesquisa mais aprofundada, o usuário preenche uma solicitação de pesquisa, que é enviada então à Seção de Pesquisa (SEPES). Essas informações também são disponibilizadas por outros meios de comunicação, conforme já mencionado. O serviço de cópias é oferecido ao usuário interno sem qualquer ônus. Para o usuário externo é cobrado uma taxa (BRASIL. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 36). Existe também uma sala de atendimento preferencial, onde pode ser feita a negociação da pesquisa quando necessário.

A Coordenação de Biblioteca também cria e disponibiliza produtos e serviços, visando à antecipação da demanda. Alguns dos produtos disponibilizados pela COBIB são citados a seguir:

- Livros Novos: divulga parte das últimas aquisições.
- Sumário de Revistas: divulga os últimos números das revistas especializadas recebidas pela Biblioteca. (com RSS)
- Treinamento *online* no uso das bases de dados Proquest e Ebsco para publico interno.
- *Banco de Notícias Selecionadas* (BNS): notícias de jornais e revistas sobre assuntos de destaque na Câmara e no Congresso Nacional.
- Elaboração de ficha catalográfica para estudantes de pós-graduação do CEFOR.

A IFLA sugere a antecipação de “prováveis consultas no dia-a-dia e se preparar para elas.” (CUNINGHAME, 2009, p. 55) e indica possíveis abordagens como, por exemplo, coleções de materiais de interesse atual, materiais com debates parlamentares entre outros. Tanto a Biblioteca, quanto a CORPI confeccionam materiais para atender prováveis demandas e disponibilizam serviços de alerta para que seus usuários saibam da existência de determinados produtos, como por exemplo, a divulgação de novos números de revistas por meio do RSS.

**f) Fontes utilizadas para responder as pesquisas**

Segundo o *Manual de atendimento e pesquisa da CORPI* as principais fontes utilizadas para responder a demanda estão representadas no Quadro 12.

**Quadro 12 -** Materiais de auxílio à pesquisa da CORPI

| Materiais de pesquisa | Conteúdo |
|---|---|
| *Guia de fontes* | Contém informações sobre as fontes disponíveis, área temática e senhas, sendo constantemente atualizado. Além do acervo de livros e periódicos da biblioteca, os pesquisadores contam com bases de dados da própria Câmara dos Deputados: Sileg, Sileg Dep, Legin, Sitaq e bases de dados *online*, como a Ebsco e a Proquest, além de outras especializadas em informação jurídica. |
| *Como pesquisar* | Materiais elaborados pela CORPI, com informações sobre como pesquisar nas várias fontes disponíveis no Portal da Câmara. |
| *Manual de Pesquisa* | Possui informações sobre procedimentos, tipos de usuários, padrões de resposta para cada tipo de usuário, fontes de pesquisa, formatos de resposta entre outros. |
| *Respostas perenes* | São respostas prontas elaboradas sempre que há uma grande quantidade de solicitações sobre o mesmo tema, ou quando a pergunta é recorrente e a resposta é padronizada. |
| *Banco de Soluções* | Arquivo das pesquisas realizadas, que é indexado por assunto. Este material está disponível apenas para os pesquisadores. |

Fonte: Brasil, 2009, *apud* Conceição; Conceição, 2010, adaptado.

Ainda segundo o manual as fontes de informação que poderão ser utilizadas para a pesquisa são:

> Anais da Câmara dos Deputados; anais e diários das Assembléias Constituintes; arquivo audiovisual; audiência pública; avulso; banco de imagens da Câmara; boletim administrativo; decreto-lei; Diário da Câmara; Diário do Congresso Nacional; Diário da Justiça; Diário Oficial da União; discurso e nota taquigráfica; emenda orçamentária; exposição de motivos / justificativa; imagem do arquivo; Informação sobre deputados; jornal; legislação; localização de material no catálogo da RVBI; material bibliográfico; norma técnica; material em meio eletrônico; proposição na Câmara dos Deputados; proposição no Senado Federal; recorte de jornal; requerimento de informação e indicação; Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados (BRASIL, Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação, 2011, p. 74).

Comparando as fontes de informação é possível concluir que a CORPI dispõe de todas as fontes indicadas pela IFLA (já discutidas na seção 2.4.3.1.2) e estão preparadas para receber as pesquisas que a IFLA define como as principais categorias de perguntas possíveis de serem realizadas.

**g) Funcionamento da Biblioteca (recursos materiais, financeiros e humanos)**

Para contar com um serviço de excelência é necessário que a Biblioteca, assim como o serviço de referência possa dispor de recursos. A CORPI, coordenação responsável pelo serviço de informação e referência conta com os seguintes recursos:

- Recursos Materiais

Os materiais devem ser solicitados ao Serviço de Administração (SERAD) do CEDI ou mesmo ao Departamento de Material e Patrimônio (DEMAP). A CORPI não dispõe de recursos próprios para a compra de materiais.

- Recursos Financeiros

A Coordenação não dispõe de verba própria. Sempre que necessita adquirir algo, inicia um processo de aquisição que passa por vários órgãos da Câmara para aprovação e efetivação.

- Recursos humanos

A CORPI possui em seu quadro de funcionários pesquisadores (25), estagiários (3), servidores que atuam em outras áreas (4), terceirizados (2) e pró-adolescentes[8] (6).

**h) Treinamento ao profissional que trabalha na referência**

Segundo as *Diretrizes* da IFLA, os funcionários que trabalham na referência "precisam ser qualificados em busca em uma variedade de fontes, bem como ter habilidade em "atendimento ao cliente", e ter um rosto acolhedor ou voz no qual os usuários possam ter confiança" (CUNINGHAME, 2009, p. 57-58). Para isso é necessário que os funcionários recebam treinamentos para atender aos diversos usuários e aos diversos tipos de pesquisas. Visando isso, a CORPI oferece, esporadicamente, cursos de aperfeiçoamento aos seus funcionários. Além disso, o CEFOR capacita os servidores nas áreas legislativa, de informática, português, dentre outras.

#### 4.1.2.3 Serviços de pesquisa

**a) Oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares**

O serviço do CEDI é independente e não-partidário, e também oferece acesso sistematizado a fontes confiáveis. Estes são, segundo as *Diretrizes*, os motivos da existência de um serviço de pesquisa nos parlamentos. A CORPI dispõe de uma Seção de Pesquisa (SEPES) que define pesquisa como consultas que **não podem ser resolvidas**[9] sem que haja interpretação, análise do tema e avaliação crítica, ou seja, é necessária a utilização de recursos de informação mais especializados (BRASIL, 2009, *apud* CONCEIÇÃO; CONCEIÇÃO, 2010). Porém, a pesquisa pode ser realizada por outras seções, se necessário. A Câmara dos Deputados ainda conta com a Consultoria Legislativa cuja função é "subsidiar os Deputados em todas

---

[8] Menores aprendizes.

[9] Grifo do autor.

as fases do processo legislativo". (BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados, 2011), porém não está vinculada à Biblioteca.

**b) Organização**

- Pesquisadores responsáveis pelas pesquisas

Em novembro de 2011 a CORPI possuía aproximadamente 25 pesquisadores, entre técnicos e analistas. Entre os analistas não-bibliotecários existem formados nas áreas de Direito, Letras, Sociologia, Relações Internacionais, Relações Públicas entre outros. Segundo as *Diretrizes* "os números de membros, o número de comissões, [...] podem ser fatores na determinação de um melhor serviço" (CUNINGHAME, 2009, p. 66). Assim, sugere uma proporção ideal de parlamentares por pesquisadores (1:5, 1:10 ou 1:1).

Com base nisso, a razão entre o número de pesquisadores por membros do parlamento está abaixo da indicada pela IFLA, uma vez que, somando todos os pesquisadores da CORPI tem-se um total de 25 analistas, o que equivale a uma relação de 20 deputados para cada pesquisador.

- Existência de grupos de pesquisa

Assim como afirma as *Diretrizes* quando diz que "serviços de pesquisa, provavelmente funcionam melhor quando operam em pequenas equipes cooperativas que cobrem áreas da política relacionadas" (CUNINGHAME, 2009, p. 66), a CORPI, em sua Seção de pesquisa, possui uma divisão de grupos de acordo com as áreas temáticas da Consultoria Legislativa (em 2011 existiam 21 áreas temáticas). No pronto atendimento, porém, não há separação por áreas.

**c) Relacionamento bibliotecário e pesquisador**

Segundo as *Diretrizes* (CUNINGHAME, 2009), bibliotecários e pesquisadores devem trabalhar cooperativamente juntos para fazer o uso mais eficaz dos recursos disponíveis, a fim de oferecer o melhor serviço aos parlamentares. Na CORPI, bibliotecários e pesquisadores trabalham em conjunto, onde ambos realizam o mesmo trabalho no setor de pesquisa.

## 4.2 Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho

### 4.2.1 Caracterização da unidade

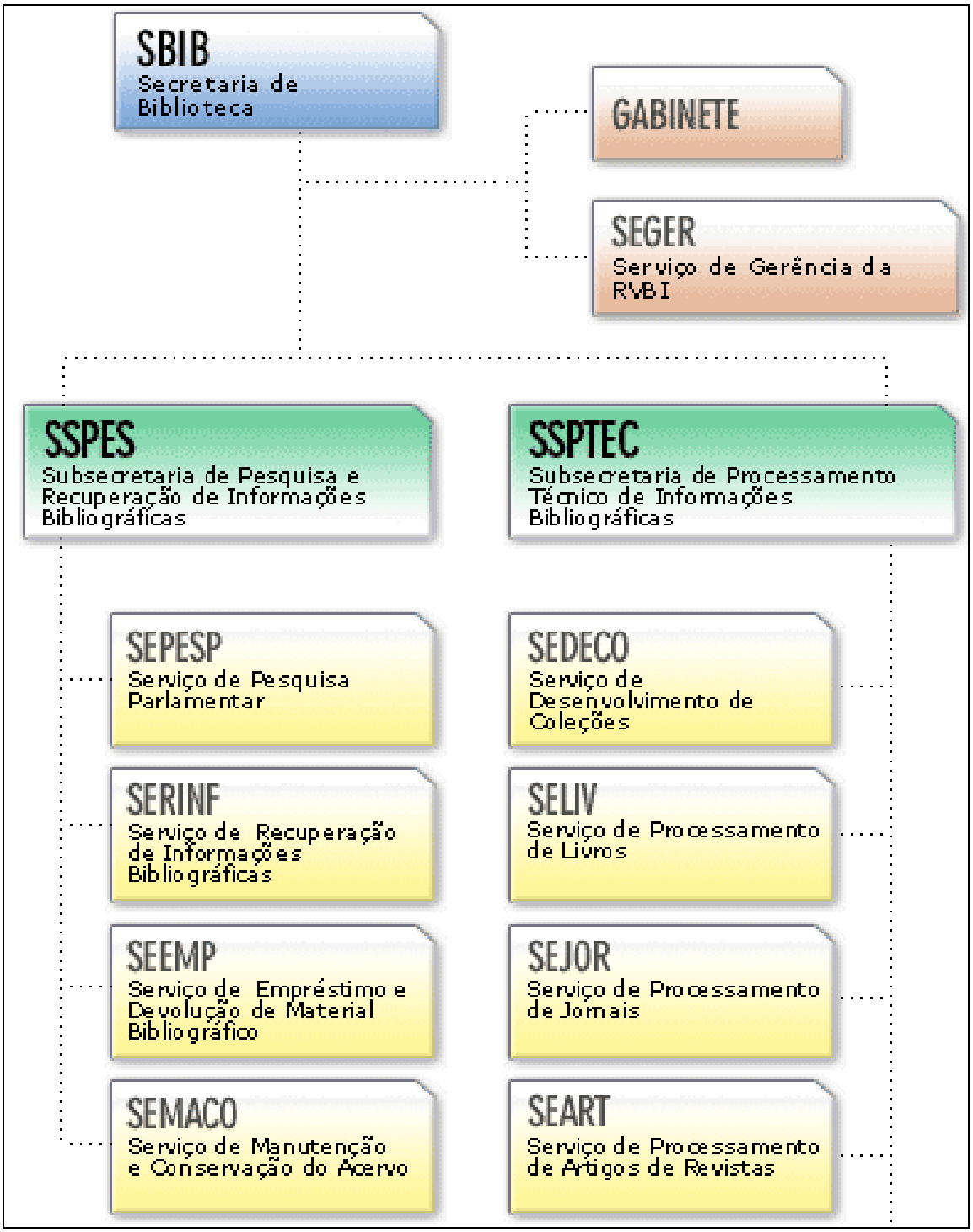
Conforme mencionado na seção que tratou sobre o histórico do Senado Federal, a Biblioteca do Senado passa ao status de Secretaria pelo ato da Comissão Diretora nº12 de 2004 (VIEIRA; VIEIRA; PINHA, 2010).

O objetivo da Secretaria de Biblioteca é fornecer suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Senado Federal, planejar, coordenar e controlar as atividades de informação vinculadas ao acervo e gerenciar a RVBI. Sua missão está em “fornecer o suporte informacional necessário às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal e do Congresso Nacional” (BRASIL. Congresso. Senado Federal, 2011). A Secretaria de Biblioteca (SBIB) está subordinada à Diretoria Geral. A Figura 5 demonstra sua estrutura administrativa.

A Secretaria de Biblioteca possui duas subsecretarias: Subsecretaria de Processamento Técnico de Informações Bibliográficas e a Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas. O Quadro 13 demonstra as funções de cada órgão, que fazem parte da estrutura administrativa da Secretaria de Biblioteca.

A fim de atingir os objetivos desta monografia a Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES) será utilizada para efeito de comparação dos serviços de informação e de pesquisa, pois na Biblioteca do Senado Federal os serviços de informação e os serviços de pesquisa são de responsabilidade do mesmo órgão. Em relação aos serviços tradicionais a comparação será feita tendo como foco toda a Biblioteca.

**Figura 5 –** Estrutura administrativa da Secretaria de Biblioteca




Fonte: Vieira; Santoro, 2011, adaptado.

**Quadro 13 -** Estrutura da Secretaria de Biblioteca

| Órgão | Funções |
|---|---|
| Gabinete | Promover a conservação das instalações físicas da Secretaria; controlar e conservar os bens patrimoniais; elaborar o planejamento e o orçamento do órgão; e executar outras atividades correlatas. |
| Serviço de Gerência da Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional (RVBI) | Orientar e coordenar a participação das bibliotecas na RVBI; controlar a qualidade das informações das bases de dados bibliográficos e administrativos; coordenar a base de dados terminológicos e de autoridades; padronizar os critérios de catalogação, classificação e indexação dos documentos; coordenar os treinamentos aos usuários alimentadores da RVBI; promover reuniões periódicas e/ou extraordinárias com representantes das bibliotecas da RVBI; elaborar bibliografias especializadas; e executar outras atividades correlatas. |
| Subsecretaria de Processamento Técnico de Informações Bibliográficas | Coordenar as atividades de desenvolvimento de coleções, de processamento de livros, de jornais, de artigos de revistas, de coleções de revistas e do acervo digital; definir a política de processamento técnico do acervo; colaborar nas exposições sediadas na Biblioteca e em outros eventos; e executar outras atividades correlatas. |
| Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas | Coordenar as atividades de pesquisa parlamentar, recuperação de informações bibliográficas, circulação, manutenção e conservação do acervo; definir a política de atendimento aos usuários; orientar e auxiliar os usuários na utilização dos recursos informacionais da Biblioteca; participar na definição da política de aquisição e descarte do acervo da Biblioteca; colaborar na edição de bibliografias e outros produtos de interesse do Senado Federal; colaborar no controle da linguagem documentária utilizada na RVBI; colaborar nas exposições sediadas na Biblioteca e em outros eventos; realizar visitas orientadas às dependências da Biblioteca. |

Fonte: Brasil, 2007, adaptado.

#### 4.2.1.1 Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES)

A SSPES é a responsável pelo atendimento aos usuários da Biblioteca do Senado Federal. Realiza as pesquisas; responde às consultas; efetua empréstimos, devoluções, renovações e reservas de livros e, ainda, zela pela manutenção e conservação de todo o acervo da Biblioteca. Tem como objetivo principal subsidiar de informações os parlamentares, consultores, assessores parlamentares e demais servidores da Casa que trabalham em todas as etapas do processo legislativo.

Estão sob a subordinação e coordenação da SSPES quatro serviços: Serviço de Pesquisa Parlamentar, Serviço de Recuperação de Informações Bibliográficas,

Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico e o Serviço de Manutenção do Acervo Bibliográfico. O Quadro 14 expõe de forma resumida as funções de cada serviço.

**Quadro 14** – Órgãos da SSPES

| Órgãos | Funções |
|---|---|
| Serviço de Pesquisa Parlamentar | "fornecer suporte informacional com a função precípua de subsidiar parlamentares, comissões e consultores em todas as etapas do processo legislativo; realizar buscas bibliográficas em bases de dados nacionais e estrangeiras; elaborar pesquisas sobre temas específicos de interesse dos parlamentares; orientar e auxiliar os usuários na utilização dos recursos informacionais da Biblioteca; colaborar na edição de bibliografias sobre temas relacionados à atividade parlamentar; executar tarefas relativas à disseminação seletiva da informação; e executar outras atividades correlatas" |
| Serviço de Recuperação de Informações Bibliográficas | "fornecer suporte informacional aos servidores do Senado Federal e demais usuários; orientar e auxiliar os usuários na utilização dos recursos informacionais da Biblioteca; elaborar pesquisas bibliográficas sobre assuntos específicos para os servidores do Senado Federal; colaborar na edição de bibliografias e outros produtos de interesse do Senado Federal; e executar outras atividades correlatas." |
| Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico | "gerenciar o empréstimo, devolução, renovação e reserva de publicações do acervo da Biblioteca aos parlamentares, servidores, unidades do Senado Federal e bibliotecas conveniadas; controlar e solicitar a devolução das obras em atraso e/ou extraviadas; manter atualizado o cadastro de usuários; e executar outras atividades correlatas." |
| Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo | "zelar pela manutenção e conservação do acervo de livros, folhetos e periódicos; efetuar a ordenação e guarda diária do acervo; selecionar e encaminhar para restauração e/ou encadernação as publicações que necessitem de conservação; efetuar periodicamente a revisão do acervo nas estantes; e executar outras atividades correlatas." |

Fonte: Brasil, 2007, adaptado.

### 4.2.2 Comparação com as *Diretrizes* da IFLA para Bibliotecas Legislativas

A Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho tem como responsável pelos serviços de informação e pesquisa a Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES). A seguir a Biblioteca foi analisada conforme as *Diretrizes* da IFLA. Para melhor entendimento foram divididos conforme os serviços.

As informações foram coletadas por meio de entrevistas com os profissionais e análise dos documentos disponíveis.

#### 4.2.2.1 Serviços tradicionais

**a) O acervo**

O acervo da biblioteca é constituído por uma coleção multidisciplinar, tendo em vista à diversidade de assuntos discutidos no Congresso Nacional. Especializada em Ciências Sociais e Humanas, o acervo tem 60% de seus títulos na área de Direito, Ciência Política e Administração. Livros, folhetos, revistas, jornais, CD-ROM, disquetes, documentos iconográficos, vídeos, microfilmes, mapas, gravações de som e documentos eletrônicos estão entre os formatos de conteúdo disponíveis na Biblioteca. A coleção de referência é composta por obras de pesquisa rápida, tais como, dicionários, enciclopédias, glossários, guias e outros

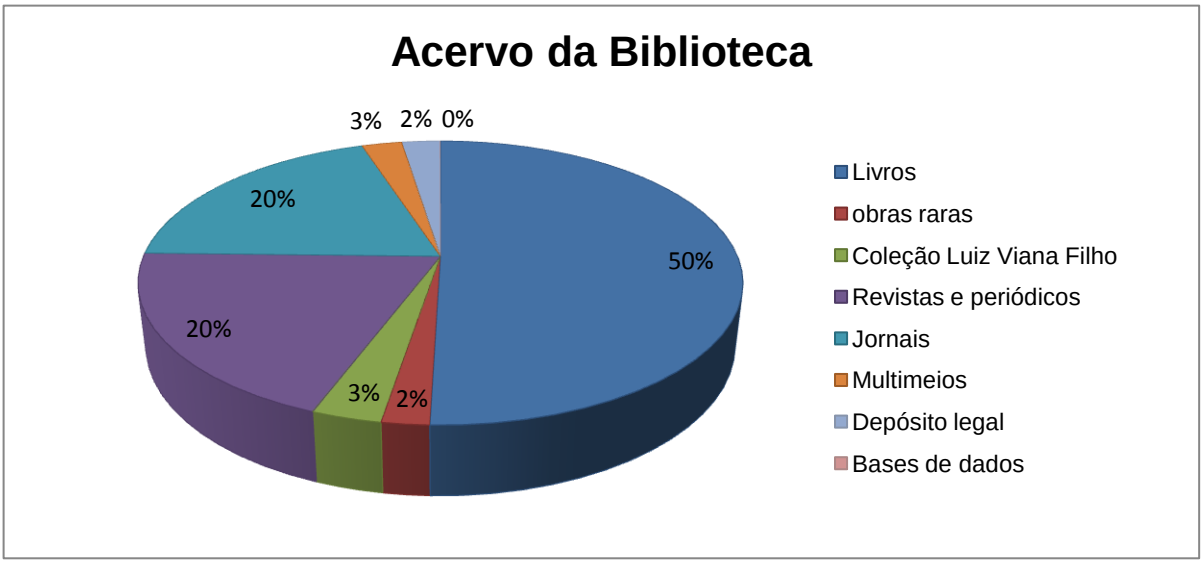
Seu acesso é livre para todos os usuários, porém, para usuários externos, a consulta se limita à biblioteca, uma vez que os livros não podem ser emprestados.

Possui aproximadamente 188 mil volumes de livros, dos quais 12 mil são obras de referência e 23 mil são folhetos. Possui ainda o acervo de obras raras com 8.000 volumes e a coleção particular do senador Luiz Viana Filho, composta por 11.800 volumes. A coleção de revistas impressas, nacionais e internacionais, soma 173 mil fascículos. A Biblioteca do Senado Federal possui em sua coleção de jornais cerca de 70 mil exemplares e três milhões de recortes, selecionados de 12 jornais brasileiros. Funciona como depositária das obras publicadas pelo Senado Federal e até 2011 possuía 9.200 volumes. Possuem 9.500 itens em sua coleção de multimeios, incluindo CD-ROM, CDs, DVDs, mapas, microfichas, fitas de vídeos, slides, entre outros. A Figura 6 ilustra o quantitativo do acervo por tipo de suporte informacional.

Em meio eletrônico a Biblioteca possui assinatura de várias bases de dados nacionais e internacionais. Disponibiliza cerca de 50 recursos eletrônicos, entre bases de dados de artigos de revistas e revistas eletrônicas, em áreas prioritárias como o Direito e outras áreas de interesse para o processo legislativo. Algumas bases possuem acesso gratuito, porém existem bases que apenas podem ser acessadas dos computadores da Biblioteca.

Segundo as *Diretrizes*, a Biblioteca possui todos os tipos de materiais recomendados e disponibiliza materiais de interesse ao Parlamento em meio digital por meio da Biblioteca Digital do Senado Federal, que até novembro de 2011, possuía mais de 179 mil documentos disponíveis em meio eletrônico. Para a IFLA, a coleção deve focar "temas como direito, política e governo, as ciência sociais, questões sobre política científica e livros sobre países estrangeiros" (CUNINGHAME, 2009, p. 34). A Biblioteca do Senado Federal está de acordo com a IFLA, uma vez que esta é especializada em Ciências Sociais e Humanas. A IFLA recomenda ainda a aquisição de livros de ficção contemporânea para a "sensibilização dos parlamentares com relação à cultura" e "ajudar a trazer as pessoas para a biblioteca, fazendo com que os parlamentares fiquem mais propensos a pensar favoravelmente a respeito da biblioteca" (CUNINGHAME, 2009, p. 35). A Biblioteca disponibiliza títulos de ficção, tanto nacionais quanto internacionais.

**Figura 6 -** Acervo da Biblioteca até 2011




Fonte: Dados fornecidos pela SSPES, 2011.

**b) Estatística de empréstimo**

Segundo o Relatório anual da Biblioteca, em 2010 foram realizados 73.654 empréstimos, sendo 73.227 correspondentes aos empréstimos de livros do acervo, devoluções e reservas de materiais. A IFLA recomenda a empréstimo de publicações de outras instituições com o intuito de responder a solicitações que a biblioteca não possui. A Biblioteca do Senado solicita por empréstimos a outras

Bibliotecas livros, artigos e cópias de publicações com o objetivo de complementar as pesquisas de senadores, diretores e consultores do Senado. Possui convênio com as bibliotecas cooperantes da RVBI para o empréstimo e reprodução de documentos de interesse. O empréstimo entre bibliotecas em 2010 teve o total de 427, sendo desse total, mais de 120 livros solicitados à Câmara. Foram emitidas 1.788 cartas cobrança, por atraso do prazo de entrega dos livros, em 2010.

**Tabela 6** – Atividades de circulação e cadastro de usuários

| **Atividades** | **2010** |
|---|---|
| Empréstimos, devolução e reserva de material | 73.227 |
| Solicitação de empréstimos a outras bibliotecas | 427 |
| Emissão de cartas-cobrança de livros em atraso | 1.788 |
| Cadastramento de usuários | 406 |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011, adaptado.

Segundo a IFLA, a biblioteca pode ainda oferecer filiais ou centros de recursos para parlamentares com uma pequena coleção para empréstimo. Esse centro não funcionaria enquanto a biblioteca estivesse funcionando, apenas atuaria "quando os membros precisarem de serviços a mais (à noite e fins de semana)" (CUNINGHAME, 2009, p. 37). Esse serviço, porém não é disponibilizado pela Biblioteca do Senado Federal, principalmente por causa da falta de pessoal para atender esse serviço.

**c) Público-alvo da biblioteca**

A Biblioteca, como a IFLA recomenda, possui os seguintes usuários da biblioteca, estabelecidos pelo seu regimento interno, art. 4º, em ordem de prioridade:

- Senadores e Deputados Federais.
- Diretores do Senado Federal e de seus órgãos supervisionados.
- Consultores legislativos, Consultores de orçamento e advogados do Senado.
- Consultores Legislativos e de Orçamento da Câmara dos Deputados.
- Alunos regularmente matriculados na Universidade do Legislativo Brasileiro.
- Estagiários do Senado e de seus órgãos supervisionados.

- Representantes de Bibliotecas sediadas no Distrito Federal.
- Usuários externos.

**d) Disponibilização de espaço para leitura e atendimento aos parlamentares**

Neste item, a Biblioteca está em consonância com a IFLA, pois dispõe de espaço para leitura e computadores para consulta ao catálogo e as bases de dados. No ano de 2010, 141.413 pessoas visitaram a biblioteca, tanto para fazer pesquisas, quanto para a utilização do espaço para leitura e uso dos computadores.

Possui em suas dependências a “Sala de Acessibilidade Digital” que conta com seis microcomputadores, sendo um deles reservado para utilização dos portadores de deficiência. A Sala de Acessibilidade Digital permite aos usuários externos e aos portadores de deficiência física, visual ou auditiva o acesso à internet e às informações disponíveis em softwares específicos.

**Tabela 7 -** Utilização da sala de acessibilidade digital

| **Ano** | **2010** |
|---|---|
| Total de usuários | 4.290 |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011, adaptado.

A Biblioteca, porém não dispunha até novembro de 2011, de sala de reunião para os parlamentares ou sala própria para aqueles parlamentares que possuem o seu respectivo gabinete longe fisicamente da Biblioteca. A biblioteca possui um balcão de informações para atendimento dos usuários e dos parlamentares, porém está localizado longe dos gabinetes, das comissões e do plenário. A IFLA recomenda a existência de um balcão de informações “próximo da Câmara, ou possivelmente perto de salas de reunião. Se isso for impossível, deve ser pelo menos em algum lugar onde os parlamentares se reúnam regularmente ou passem por perto” (CUNINGHAME, 2009, p. 51) A existência deste é importante para dar visibilidade à biblioteca.

Segundo o Regimento Interno da Biblioteca (2003) a biblioteca “permanece aberta nos dias úteis, exceto aos sábados, das oito horas e trinta minutos às dezenove horas e trinta minutos”. Sendo que o horário de atendimento ao público externo é das nove às quatorze horas. A Biblioteca não funciona 24 horas conforme

sugestão da IFLA e também não possui horário de atendimento estendido por conta de sessões no Plenário.

**e) Divulgação dos produtos e serviços, utilização de ferramentas de comunicação, divulgação da biblioteca para novos legisladores**

A Biblioteca busca formas de divulgar seus produtos e serviços. Em novas Legislaturas, bibliotecárias designadas visitam os parlamentares, apresentando a Biblioteca e as vantagens de sua utilização, estando em consonância com as *Diretrizes* da IFLA.

A Biblioteca busca sua divulgação por meio de folders, intranet e internet. Possui uma página eletrônica, onde são divulgadas suas atividades e além de atuar como canal de comunicação com seus usuários (possui o canal *Fale com o Bibliotecário*). Dispõe de meios de divulgação em redes sociais. Utiliza o Facebook, como forma de divulgar as atividades da biblioteca.

Porém deve-se destacar a inexistência de uma política de marketing, com promoção de produtos e serviços da Biblioteca e a "falta de folhetos diferenciados informativos sobre o atendimento da Biblioteca, serviços e produtos oferecidos, para os diversos segmentos da Biblioteca: consultores, senadores e servidores" (PESSOA *et. al.*, 2010, p. 5).

**f) Formas de tornar a biblioteca um espaço mais atrativo (exposições, mostras, palestras, debates)**

A Biblioteca realiza exposições dos mais variados assuntos em suas dependências. Pode-se citar, por exemplo, exposições de suas obras raras, de obras da escritora Cora Coralina e a exposição comemorativa dos 200 anos da Biblioteca Nacional. Segundo a IFLA é uma forma de "atrair os usuários para a Biblioteca" (CUNHINGHAME, 2009, p. 50) Realiza ainda eventos para lançamento de trabalhos e livros de interesse.

**g) Participação em redes, cooperação**

A Biblioteca do Senado Federal é responsável pela coordenação da Rede Virtual de Bibliotecas - Congresso Nacional (RVBI). A RVBI é composta por 14 instituições dos poderes legislativos, executivo e judiciário. Dessa forma, o

atendimento a essas Bibliotecas é especial, pois há um intercâmbio de informações, possibilitando uma complementação de acervos, fundamental para a realização de pesquisas sobre temas que não estão disponíveis na Biblioteca.

Participa também da Federação Nacional de Bibliotecas e Associações de Bibliotecários do Brasil e do grupo Library and Research Services for Parliaments Section da IFLA. No início do ano de 2011, passou a integrar a Red de Intercambio Los Parlamentos de América Latina y El Caribe (RIPALC).

A participação em redes de cooperação e de grupos de interesse é recomendada pelas *Diretrizes*, uma vez que é possível a troca de experiências e informações. Segundo a publicação “acordos recíprocos podem ser mutuamente benéficos com aqueles a quem a biblioteca possa depender de ajuda” (CUNINGHAME, 2009).

**h) Treinamento para a utilização da biblioteca/ visita guiada**

A biblioteca realiza visitas guiadas, feitas por meio de agendamento. No ano de 2010 foram realizadas mais de 10 visitas guiadas a grupos que tinham interesse em conhecer a Biblioteca do Senado Federal. Também realiza treinamentos para a utilização das ferramentas da Biblioteca. Em 2010, foi realizado treinamento para a utilização do ALEPH com suas modificações.

#### 4.2.2.2 Serviços de Informação e Referência

**a) Formas de contato e resposta das solicitações**

O atendimento na Biblioteca é realizado pessoalmente, por telefone, por carta, e-mail ou pelo sítio feito por meio do link “Fale com o bibliotecário”. O atendimento é direcionado prioritariamente aos senadores e servidores que trabalham com o processo legislativo. A Biblioteca dispõe de um balcão para informações, porém não está localizado próximo às comissões ou do plenário.

Segundo as *Diretrizes*, as consultas podem ser feitas de diferentes formas: pessoalmente, por telefone, por e-mail, pelo sítio, por carta ou por mensagens de texto (CUNINGHAME, 2009, p. 40-41). Sendo assim, é possível concluir que a Biblioteca atende as solicitações conforme a IFLA sugere, porém não responde à solicitações por mensagens de texto.

**b) Limitações às pesquisas por parte dos profissionais**

As *Diretrizes* da IFLA alertam para a importância de limitar as informações que são disponibilizadas aos usuários: “é desejável ter normas que os impeçam, na medida do possível, de fazer perguntas para promover seus próprios interesses pessoais” (CUNINGHAME, 2009, p. 54) A Biblioteca do Senado Federal, porém, não faz essa limitação uma vez que procura atender todas as solicitações que chegam à Biblioteca, principalmente as solicitações feitas pelos senadores e pelos consultores.

**c) Atendimento aos usuários**

A Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho atende dois grandes grupos de usuários: usuários internos (composto pelos senadores, deputados, consultores, assessores, diretores e servidores) e usuários externos (composto por outras bibliotecas e cidadãos).

Em 2010 foram realizadas 55.428 atendimentos, sendo 9.915 a usuários prioritários. Os números demonstram que a biblioteca está em consonância com as *Diretrizes* da IFLA, pois para esta o atendimento deve ser voltado aos seus usuários prioritários, os parlamentares, pesquisadores e seus funcionários.

Porém, cabe ressaltar o número baixo de atendimento feito aos parlamentares no ano de 2010. Segundo o relatório anual, esse número baixo de atendimentos pode ser justificado “pelo período de campanha eleitoral e pela existência de um setor de pesquisa com a existência de consultores habilitados para atender os parlamentares” (BRASIL. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011). A Tabela 8 demonstra os atendimentos realizados em 2010.

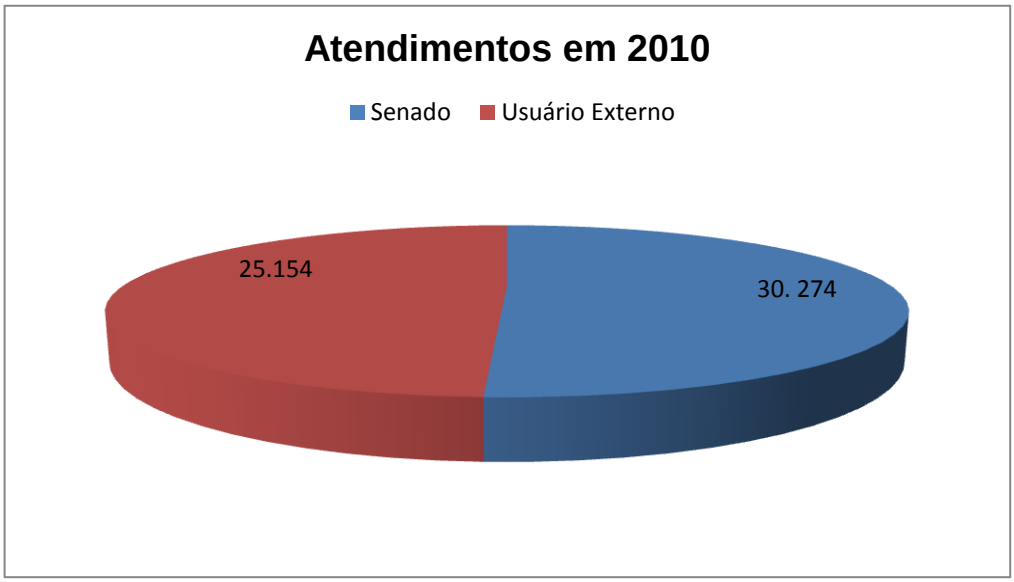
**Tabela 8 –** Atendimento por tipo de usuário

| **Usuário** | **2010** |
|---|---|
| Senadores | 1.506 |
| Deputados | 230 |
| Consultores, assessores, diretores e comissões | 8.179 |
| Servidores | 20.359 |
| Bibliotecas | 6.360 |
| Cidadão | 18.794 |
| Total | 55.428 |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011, adaptado.

A Figura 7 ilustra os atendimentos realizados em 2010. Pode-se concluir que apesar dos números serem próximos, a biblioteca, em 2010 esteve de acordo com as *Diretrizes* da IFLA e atendeu em sua maioria seus usuários internos. Porém com esses dados, não é possível afirmar que esses atendimentos foram feitos para a realização de trabalhos da Casa uma vez que a Biblioteca não possui regras para impedir que seus usuários façam solicitações de informações para uso pessoal.

**Figura 7** - Atendimentos realizados na Biblioteca em 2010




Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011, adaptado.

**d) Tipos de pesquisa**

Os serviços de informação e de pesquisa, conforme mencionado são desempenhados por um único órgão: a SSPES. A biblioteca responde tanto a questões mais simples quanto às pesquisas mais complexas. As pesquisas e consultas subdividem-se em (BRASIL. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011):

- Pesquisas Bibliográficas e Consultas aos Acervos: referem-se à busca de informações e publicações, tanto do acervo da Biblioteca do Senado quanto aos acervos das demais bibliotecas da Rede RVBI;
- Estudos e Análises: são as pesquisas consideradas axiais no atendimento. Dividem-se em acompanhamento de temas (recuperação de notícias, artigos técnico-científicos e relatórios sobre temas específicos, semanalmente, assim como o acompanhamento dos temas tratados nas audiências e projetos de

leis das Comissões); e as pesquisas com análises de dados (pesquisas exaustivas, mais profundas e elaboradas). São pesquisas elaboradas e com análise de informações, evidenciando aspectos positivos e negativos dos temas, destacando as opiniões de autores renomados sobre os assuntos solicitados, realizadas por bibliotecários, exclusivamente para Senadores, Diretores e Consultores do Senado Federal, a fim de subsidiá-los em seus trabalhos legislativos;

- Consultas às Pastas de Jornais - o Serviço de Processamento de Jornais da Subsecretaria de Processamento Técnico de Informações Bibliográficas (SSPTEC), além de atribuições de processamento da coleção de jornais, realiza o atendimento aos usuários quanto às pesquisas e consultas ao acervo de jornais.

**Tabela 9** – Atendimentos aos usuários por tipo de pesquisa

| Tipos de Consulta | 2010 |
|---|---|
| Pesquisas bibliográficas e consultas aos acervos | 53.288 |
| Estudos e análises | 1.575 |
| Consulta às pastas de jornais | 565 |
| TOTAL | 55.428 |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011, adaptado.

Em 2009 e 2010, destaca-se o aumento dos temas solicitados: adoção, aquecimento global, combate ao HIV/AIDS, à malária e outras doenças, Conselho Nacional de Justiça e Conselho Nacional do Ministério Público, desemprego e renda, ensino básico universal, erradicação da pobreza e da fome, exame da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), homofobia, infância e juventude, melhora da saúde materna, Ministério Público e Poder Judiciário, Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST), ONGs, parceria mundial para o desenvolvimento, políticas e desenvolvimento regionais, políticas para a mulher, redução da mortalidade infantil, segurança pública, violência e criminalidade e sustentabilidade ambiental.

Distinguiram-se, ainda, em 2010, as seguintes pesquisas realizadas como “estudos e análises”:

> “História de Brasília; Direito Constitucional; Direito do Consumidor; Direitos Humanos; cooperação internacional; Direito Internacional; impostos; legislação portuguesa; Previdência Social; Processo Legislativo; violência no Brasil; Brasil - revoluções; direitos fundamentais; economia - globalização; Filosofia do Direito; política norte-americana; Rio Grande do Norte – aspectos culturais e tratados internacionais” (BRASIL. Congresso. Senado Federal. SSPES, 2011)

Os assuntos mais pesquisados em 2010, segundo a ordem de interesse, foram (*Op. Cit.*, 2011):

- Direito Constitucional
- Direito Civil
- Direito Administrativo
- Literatura Brasileira
- Direito Penal

Embora os temas mais pesquisados sejam aqueles das áreas de especialização do acervo da Biblioteca, em consonância com os temas discutidos no Plenário e Comissões do Senado Federal, a Literatura Brasileira continua sendo um dos temas mais procurados (BRASIL. Congresso, Senado Federal. SSPES, 2011), sendo justificado pela grande demanda proveniente de discursos para senadores. As *Diretrizes* lembram que os parlamentares “podem legitimamente perguntar sobre qualquer coisa, pois praticamente tudo pode vir no âmbito das suas funções parlamentares” (CUNINGHAME, 2010, p. 53). Dessa forma, não é possível prever um padrão para os tipos de informações que os usuários podem necessitar. A IFLA procura definir as principais categorias de pesquisas que podem ser solicitadas (já discutidas na seção 2.4.3.1.2).

A Biblioteca do Senado Federal apresenta praticamente todos os itens, porém a biblioteca é responsável para pesquisa em livros, periódicos e jornais. Pesquisas como debates parlamentares, legislação, documentos governamentais podem não ser respondidas pela Biblioteca, principalmente a usuários não-prioritários, uma vez que essas matérias estão sob guarda de outros órgãos do Senado Federal. Como o usuário prioritário da Biblioteca são os parlamentares, consultores e demais funcionários que auxiliam no trabalho legislativo, a Biblioteca procura entrar em contato com os órgãos responsáveis por essas pesquisas para atender às

solicitações de seus usuários. Os demais usuários são encaminhados para os respectivos órgãos, o que justifica a falta de pesquisa sobre esses temas.

**e) Serviços e produtos**

A Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho oferece a seus usuários os seguintes serviços: pesquisa bibliográfica; reprodução de documentos pertencentes ao acervo da Biblioteca (para usuário externo é cobrado uma taxa pelo serviço); empréstimos, devoluções, reservas e renovações de publicações; intercâmbio de publicações; acesso à internet e as base de dados por assinatura e gratuitas na sala de acessibilidade; disponibilização de equipamentos leitores e digitalizadores de microfilmes entre outros.

No final de 2008, a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho disponibilizou em sua página o “Guia do Usuário”. Elaborado pela SSPES este guia tem como objetivo orientar os usuários da Biblioteca a utilizar os recursos de pesquisa disponíveis na página da Biblioteca na internet, facilitando o acesso à informação de forma precisa e rápida. Também disponível no sítio da biblioteca se encontra a seção de “Respostas Rápidas” onde os usuários podem encontrar respostas às perguntas feitas com maior freqüência, como horário de atendimento e doação de livros.

Os produtos confeccionados e disponíveis ao público são (BRASIL. Congresso. Senado Federal, SSPTEC, 2011):

- Página da biblioteca na internet

A Biblioteca do Senado Federal mantém uma página na internet desde março de 1997. A adoção do formato CALCO e a utilização do software SABI permitiram que a Biblioteca fosse uma das primeiras bibliotecas brasileiras a tornar disponível, via internet, o seu catálogo de publicações. (BRASIL. Congresso. Senado Federal. SSPTEC, 2011)

A elaboração da página busca seguir a configuração gráfica de sites de bibliotecas estrangeiras como, por exemplo, o da Biblioteca Nacional de Portugal (BNP).

- Sumários de revistas

Esse produto é resultado do trabalho de digitalização das capas e sumários das principais revistas recebidas pela Biblioteca tendo seu conteúdo disponível no sítio da Biblioteca. Em 2010, o número de novos títulos incluídos nos sumários chegou a 1.257, sendo que nas áreas de Direito e Ciências Sociais obtiveram-se o maior número de títulos.

**Tabela 10** – Novos títulos incluídos nos Sumários em 2010

| Temas | 2010 |
|---|---|
| Ciências sociais | 189 |
| Direito | 679 |
| Direitos do consumidor | 19 |
| Economia | 134 |
| Educação | 51 |
| Outras áreas | 82 |
| Política | 77 |
| Processo Civil | 22 |
| Total | 1.257 |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPTEC, 2011, adaptado.

Desde 2009 foi implantada uma nova orientação para alimentação desse produto na internet, que foi a inclusão de todos os títulos considerados de significativa importância e que fossem ao encontro das necessidades de informação e pesquisa por parte principalmente do público-alvo da Biblioteca, o parlamentar, e órgãos de assessoramento superior, além dos administrativos, abrangendo seus respectivos servidores.

- *Boletim virtual de novas aquisições*

O *Boletim Virtual de Novas Aquisições* tem como objetivo divulgar, mensalmente, uma seleção de livros incorporados ao acervo da Biblioteca nas áreas de Ciências Humanas, principalmente Direito, Economia, Política, História, Biografia e outros temas de interesse para o Senado Federal. Ele pode ser acessado no sítio da Biblioteca do Senado Federal.

A elaboração é de responsabilidade do Serviço de Processamento de Livros (SELIV), que digitaliza as capas, as folhas de rosto e os sumários, e elabora as referências bibliográficas dos livros que são divulgados. Em 2010, foram lançadas onze edições, com 1.441 títulos e duas novas áreas:

Direito do consumidor, em comemoração aos vinte anos do Código

> de Defesa do Consumidor, e Processo civil, dando continuidade aos trabalhos de suporte informacional à Comissão de Juristas responsável pela reforma do Código de Processo Civil (BRASIL. Congresso. Senado Federal, SSPTEC, 2011).

Os sumários dos livros divulgados nos Boletins de Novas Aquisições são também acessados por meio dos documentos da base de dados de livros da RVBI.

- *Clippings* de recortes de jornais e de revistas

A Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas – SSPES e a Subsecretaria de Processamento Técnico (SSPTEC), por meio do Serviço de Processamento de Jornais (SEJOR) elaboraram, durante 2010 2011, clippings diários de recortes de jornais e revistas destinados à Presidência do Senado Federal, Senadores, Comissões Permanentes, Comissão de Juristas para Reforma do Código de Processo Civil e do Código Eleitoral, e a Consultoria Legislativa. Foram abordados, em média, 22 assuntos por mês, num total de 684 clippings em 2010.

**Quadro 15 –** *Clippings* realizados no período de 2010-2011

| **Temas abordados em 2010-2011** | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Atingir o ensino básico universal | 14 | Poder Judiciário |
| 2 | Código de Processo Civil | 15 | Pré-sal |
| 3 | Combate a HIV, AIDS e outras doenças | 16 | Promoção da igualdade de gênero e autonomia das mulheres |
| 4 | Conselho Nacional de Justiça | 17 | Questões regionais |
| 5 | Conselho Nacional do Ministério Público | 18 | Redução da mortalidade infantil |
| 6 | Desemprego e renda | 19 | Reforma do Código Eleitoral |
| 7 | Direitos do consumidor | 20 | Reforma do Código Florestal |
| 8 | Erradicação da pobreza e a fome | 21 | Reforma do Código do Consumidor |
| 9 | Garantia para a sustentabilidade ambiental | 22 | Parceria Mundial para o Desenvolvimento |
| 10 | Infância e juventude | 23 | Reforma Política |
| 11 | Melhoria da saúde materna | 24 | Segurança pública |
| 12 | Ministério Público | 25 | Violência e criminalidade |
| 13 | MST | | |

Fonte: Brasil. Congresso. Senado Federal. SSPTEC, 2011, adaptado.

- Notícias referentes às pautas das reuniões das Comissões:

São realizadas pesquisas e levantamentos semanais de notícias, estudos e relatórios referentes aos itens das pautas das reuniões das Comissões do Senado (a

pedido das próprias Comissões), enviados eletronicamente, por email.

- Bibliografias especializadas

São elaboradas bibliografias especializadas com documentos de livros, artigos de revistas e de jornais extraídos do catálogo coletivo da RVBI, e que refletem o acervo de todas as bibliotecas cooperantes. Em 2010, foi elaborada a "Bibliografia Virtual de Direito Eleitoral" visando subsidiar os trabalhos da Comissão de Juristas responsável pela reformulação do Código Eleitoral.

> Temas como reforma do Judiciário, controle de constitucionalidade, desarmamento, ecologia e meio ambiente entre outros são pesquisados e reunidos em uma publicação, sendo sua distribuição direcionada aos parlamentares e comissões que estejam debatendo os respectivos assuntos (BRASIL. Congresso. Senado Federal. SSPTEC, 2011).

É ainda de responsabilidade da Biblioteca do Senado, desde 1980, a manutenção da *Bibliografia Brasileira de Direito* (BBD), que reúne referências bibliográficas de livros, artigos de revistas e artigos de jornais de todas as bibliotecas da RVBI. Com mais de 80 mil referências biblioteca encontra-se disponível no sítio da Biblioteca do Senado Federal.

A Biblioteca do Senado Federal também é responsável pela RVBI, que em cooperação com 14 bibliotecas formam um catálogo coletivo com cerca de 830 mil documentos, disponível para consulta na internet. É responsável pelo *Vocabulário Controlado Básico* (VCBS) e as *Autorias Padronizadas* (AUTR), visando à padronização e conseqüentemente melhor recuperação das informações de sua base de dados.

A partir da descrição dos serviços e produtos confeccionados pela Biblioteca é possível concluir que esta busca antecipar as solicitações, atuando proativamente, conforme as *Diretrizes*.

Segundo as *Diretrizes*, "o ideal é que será na forma de material colocado na intranet parlamentar" (CUNINGHAME, 2009, p. 54). A Biblioteca, como já mencionado, disponibiliza seu material na internet e na intranet para os seus usuários.

**f) Fontes utilizadas para responder as pesquisas**

A Biblioteca do Senado Federal não utiliza uma lista prescritiva das fontes utilizadas para responder as perguntas. Porém as fontes mais utilizadas são as bases de dados que a biblioteca possui assinatura, a internet, o sistema ALEPH, onde estão inseridas as informações sobre todo o catálogo da Biblioteca e das outras integrantes da rede RVBI, jornais e periódicos, obras de referência entre outras que estão disponíveis tanto no acervo, quanto na internet.

A Biblioteca é responsável pela pesquisa em livros e periódicos. As pesquisas referentes à legislação são de responsabilidade de outro setor não vinculado à Biblioteca. As *Diretrizes* recomendam como fontes de informações "debates parlamentares, [...] publicações do Governo [...], textos da legislação [...]" (CUNINGHAME, 2009, p. 57), neste aspecto a Biblioteca não está em consonância com a IFLA.

**g) Funcionamento da Biblioteca (recursos materiais, financeiros e humanos)**

A SSPES conta com os seguintes recursos financeiros, humanos e materiais:

- Recursos financeiros

A SSPES não possui orçamento próprio. A Secretaria de Biblioteca realiza uma previsão orçamentária anualmente. Os projetos e contratos da SSPES são solicitados por ofício ao Gabinete.

- Recursos humanos

Possui em seu quadro de funcionário oito bibliotecários, 17 auxiliares e pesquisadores e dois estagiários.

- Recursos físicos e materiais

Computadores - 26

Impressoras coloridas - 6

Aparelhos de Fax – 1

Aparelhos de telefones – 13

Leitoras de código de barras - 5

Scanner – 1

Máquinas digitalizadoras de microfilmes – 3

Máquinas de magnetizar e desmagnetizar livros – 2

Máquinas de reprografia – 3

É possível com esses números constatar principalmente a falta de bibliotecários. Segundo a diretora da biblioteca, Simone Vieira Bastos, estão previstas novas contratações de profissionais com a abertura de concurso público.

**h) Treinamento ao profissional que trabalha na referência**

Segundo as *Diretrizes*, os funcionários da Biblioteca lidam com as mais variadas questões e por isso "precisam ser qualificados em buscas nas mais variadas fontes" (CUNINGHAME, 2009). A Biblioteca do Senado Federal tem demonstrado constante preocupação em manter o seu quadro de servidores "tecnicamente atualizado, por meio de cursos, congressos e seminários, tendo inclusive, sua própria unidade de treinamento: o Instituto Legislativo Brasileiro (ILB)" (PESSOA *et. al.*, 2010, p. 3).

#### 4.2.2.3 Serviços de Pesquisa

**a) Oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares**

O serviço do SSPES é independente e não-partidário, procura oferecer acesso sistematizado a fontes confiáveis. Realiza para os usuários prioritários pesquisas do tipo "Estudos e Análises", onde há etapas de análise dos documentos recuperados, a partir de demanda dos Senadores, Consultores e Comissões do Senado Federal, buscando a confiabilidade e satisfação por esse serviço da Biblioteca (PESSOA *et. al.*, 2010, p. 4)

**b) Organização**

- Pesquisadores responsáveis pelas pesquisas

Na Biblioteca existiam até novembro de 2011, oito bibliotecárias responsáveis pelas pesquisas enviadas à Biblioteca. Cabe ressaltar a existência de Consultores

no Senado Federal que também são responsáveis no assessoramento dos parlamentares. Em novembro de 2011 existiam 197 Consultores, sendo 159 consultores legislativos e 38 consultores de orçamentos.

Segundo as *Diretrizes* é recomendável que cada pesquisador seja responsável pelas solicitações de pesquisa de cinco a dez parlamentares (CUNINGHAME, 2009, p. 66). A partir disso, pode-se concluir que o número de bibliotecários se encontra um pouco abaixo do recomendado, uma vez que, a proporção atual é de onze parlamentares por bibliotecário.

- Existência de grupos de pesquisa

A Biblioteca do Senado não é dividida por grupos de interesse, assim como recomenda a IFLA. As solicitações de pesquisa são de responsabilidade de todas as bibliotecárias da SSPES, não havendo divisão de trabalho neste aspecto.

**c) Relacionamento bibliotecário e pesquisador**

Serviços de pesquisa precisam de uma gama de habilidades, em particular, organizar, classificar e pesquisar, habilidades essas encontradas em bibliotecários e habilidades analíticas e de conhecimento no assunto, habilidades próprias dos pesquisadores (CUNINGHAME, 2009, p. 55). Segundo as *Diretrizes*, esses dois grupos devem trabalhar cooperativamente juntos (*Op. Cit.* 2009). O serviço de pesquisa da Biblioteca do Senado Federal não possui nenhum trabalho cooperativo com os consultores, porém quando solicitada procura atender a demanda, assim como ao necessitar de um conhecimento especializado sobre determinado assunto busca o auxílio dos consultores. Infelizmente não é uma tarefa realizada frequentemente.

# 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

## 5.1 Serviços tradicionais

Os aspectos comparados em serviços tradicionais foram: acervo; empréstimos; público-alvo; disponibilização de espaço para leitura e atendimento aos parlamentares; divulgação dos produtos e serviços; formas de tornar a Biblioteca um espaço mais atrativo; participação de redes de cooperação, associações; treinamento para utilização da biblioteca e oferecimento de visitas guiadas. Todos esses temas foram abordados nas *Diretrizes* da IFLA.

Com relação ao acervo, ambas estão em consonância com as *Diretrizes*, pois para esta, a biblioteca legislativa “deve possuir uma coleção de livros (CD-ROMs, microfichas, etc) para referência ou empréstimo pessoal” (CUNINGHAME, 2009, p. 26). A biblioteca deve possuir um acervo multidisciplinar, em vista da variedade de temas que são discutidos no parlamento. Porém deve ter como foco “temas como direito, política e governo, as ciência sociais, questões sobre política científica e livros sobre países estrangeiros” (CUNINGHAME, 2009, p. (34). As *Diretrizes* orientam ainda à aquisição de livros de ficção buscando despertar a “sensibilização dos parlamentares com relação à cultura” e “ajudar a trazer as pessoas para a biblioteca, fazendo com que os parlamentares fiquem mais propensos a pensar favoravelmente a respeito da biblioteca” (CUNINGHAME, 2009, p. 35). Com o crescimento de novas tecnologias e o uso cada vez maior de recursos eletrônicos, a IFLA recomenda que a biblioteca possua, quando necessário, o acervo em meio digital. Neste aspecto, ambas as bibliotecas possuem suas bibliotecas digitais onde procuram disponibilizar algumas obras de seu acervo.

O seguinte aspecto comparado foi em relação ao empréstimo de materiais. Ambas possuem esse serviço, porém somente para usuários internos e bibliotecas conveniadas. Com relação ao empréstimo de livros em outras instituições, ambas as bibliotecas utilizam deste serviço como complementação de seu acervo. Cabe ressaltar que as bibliotecas analisadas fazem empréstimo entre si, para o atendimento dos seus usuários. A IFLA ainda recomenda a existência de filiais ou centros de recursos para parlamentares com uma pequena coleção para empréstimo. Esse centro apenas atuaria “quando os membros precisarem de

serviços a mais (à noite e fins de semana)” (CUNINGHAME, 2009, p. 37). Nenhuma das bibliotecas estudadas possui esse tipo de serviço.

O público-alvo foi pesquisado para comparação buscando analisar o entendimento dessas bibliotecas com relação ao seu foco de atendimento. Nesse aspecto, ambas as bibliotecas possuem como usuários prioritários os parlamentares, seguidos de pessoas que trabalham diretamente com estes. Cabe ressaltar que a CORPI, em 2010, atendeu um maior número de usuários externos, do que usuários internos.

Ao analisar a disponibilização de espaço para leitura e atendimento aos parlamentares, pode-se observar que a Biblioteca da Câmara dos Deputados não dispunha de espaço para leitura desde 2004. Porém em dezembro de 2011, seu espaço destinado à leitura foi reinaugurado. Assim, ambas as bibliotecas possuem esse serviço. As duas bibliotecas não dispõem tanto de sala de reuniões para parlamentares quanto balcão de informação que segundo a IFLA “deve ser pelo menos em algum lugar onde os parlamentares se reúnam regularmente ou passem por perto” (CUNINGHAME, 2009, p. 51), Ambas possuem balcões de atendimento, mas não estão localizados próximos as comissões, ao Plenário ou aos gabinetes dos parlamentares. Em relação ao horário de atendimento nenhuma das bibliotecas funcionam em tempo integral, conforme sugestão das *Diretrizes*. O grande obstáculo para disponibilização desse serviço, em ambas as bibliotecas é a falta de pessoal.

Os seguintes aspectos “divulgação dos produtos e serviços”, “formas de tornar a Biblioteca um espaço mais atrativo” e “treinamento para utilização da biblioteca e oferecimento de visitas guiadas” foram analisados e constatou-se que as bibliotecas estão em consonância com a IFLA. Com isso, pode-se afirmar que ambas buscam tornar a biblioteca visível e um espaço mais atrativo.

Tanto a Biblioteca Pedro Aleixo, quanto a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho participam de redes de cooperação, grupos e associações, visando troca de experiências e informações, conforme recomenda a IFLA.

As bibliotecas foram comparadas com relação aos serviços tradicionais e o Quadro 16 demonstra os aspectos que podem ou não ser encontrados nas bibliotecas.

**Quadro 16** - Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços tradicionais

| | ***Diretrizes* da IFLA** | **Câmara dos Deputados** | **Senado Federal** |
|---|---|---|---|
| Acervo | "Deve possuir uma coleção de livros (CD-ROMs, microfichas, etc) para referência ou empréstimo pessoal" | Sim | Sim |
| | É recomendável possuir o acervo com foco em assuntos como "direito, política e governo, as ciências sociais, as questões de política científica, e livros sobre países estrangeiros." | Sim | Sim |
| | "Pode ser benéfico ter o mesmo material disponível na internet e na forma física" | Sim | Sim |
| Estatística de empréstimo | "Bibliotecas legislativas geralmente (mas não sempre) tem uma coleção de livros que estão disponíveis para empréstimo aos parlamentares e talvez para outros usuários." | Sim | Sim |
| | "Alguns bibliotecários parlamentares gerenciam filiais ou centros de recursos em alojamento centralizado para os parlamentares. Muitas vezes, estes centros ou ramos possuem uma coleção de empréstimos pequena (ou fornecem os itens da coleção principal)." | Não | Não |
| | "É necessário que a biblioteca possua convênio com outros órgãos para o intercâmbio de materiais a fim de atender as necessidades de seus usuários." | Sim | Sim |
| Público-alvo. Usuários prioritários | "Em bibliotecas legislativas seu público-alvo são os Parlamentares, seus assessores e os funcionários parlamentares." | Sim | Sim |
| Disponibilização de espaço para leitura e atendimento aos parlamentares | Local reservado para leitura | Sim | Sim |
| | "Necessidade de uma espécie de balcão de informações ou centro de informação central estrategicamente colocadas em locais frequentados por parlamentares" | Não | Não |
| | "sala de reunião para os parlamentares ou sala própria para aqueles parlamentares que possuem o seu respectivo gabinete longe fisicamente da Biblioteca." | Não | Não |
| | "a abertura de algumas bibliotecas em tempo integral, permitirá aos usuários acesso ao material a qualquer hora do dia ou da noite." | Não | Não |

Cont.

**Quadro 16** - Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços tradicionais

| | ***Diretrizes* da IFLA** | **Câmara dos Deputados** | **Senado Federal** |
|---|---|---|---|
| Divulgação dos produtos e serviços | "O processo de marketing não é todo de uma vez, mas deve ser visto como algo contínuo, garantindo que os serviços atendam às necessidades dos usuários e que os usuários entendam o que a biblioteca pode fazer por eles." | Sim | Sim |
| Formas de tornar a biblioteca um espaço mais atrativo | "Para incentivar o uso da biblioteca é desejável buscar novas formas de utilizar o espaço disponível e por meio disso, aumentar a sensibilização para os serviços disponíveis" | Sim | Sim |
| Participação em redes, cooperação | "acordos recíprocos podem ser mutuamente benéficos com aqueles a quem a biblioteca possa depender de ajuda" | Sim | Sim |
| Treinamento para a utilização da biblioteca/ visita guiada | "Oferecer treinamento para os parlamentares e seus funcionários na utilização das instalações (físicas e *online*)" | Sim | Sim |

Fonte: Cuninghame, 2009, adaptado.

## 5.2 Serviço de Informação

O próximo serviço a ser comparado trata-se do serviço de informação e referência. Os seguintes aspectos foram analisados: formas de contato e resposta das solicitações; limitações às pesquisas; atendimento aos usuários; tipos de pesquisa; serviços e produtos/ alerta de serviços; fontes utilizadas para responder as pesquisas; funcionamento da biblioteca (recursos materiais, financeiros e humanos); treinamento ao profissional que trabalha na referência.

Cabe ressaltar que o serviço de informação e o serviço de pesquisa na Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho são de responsabilidade da SSPES. A Biblioteca Pedro Aleixo, porém, não dispõe desses serviços no mesmo departamento que a Biblioteca. Os serviços de referência e de pesquisa são de responsabilidade da CORPI. Mesmo não estando localizada na Biblioteca, está ligada intimamente a ela.

As formas de contato para resposta estão identificadas na seção 2.4.2.3 que trata sobre a disponibilização de serviços. A partir disso é possível identificar que ambas as bibliotecas estão de acordo com as *Diretrizes*, quando disponibilizam diversas formas de contato para atender seu público. Apenas a disponibilização de serviços por mensagens de texto não é utilizada em nenhuma das bibliotecas

Em relação às limitações que devem ser feitas, a IFLA afirma que "é desejável ter normas que os impeçam, na medida do possível, de fazer perguntas para promover seus próprios interesses pessoais" (CUNINGHAME, 2009, p. 53). Nenhuma das bibliotecas porém, possuem normas que os impeçam de responder a certas solicitações. Ambas procuram responder todas as questões informacionais que lhes é solicitadas.

As principais funções do balcão de atendimento, segundo a IFLA é:

> "atuar como ponto focal para o recebimento de questionamentos feitos pela biblioteca [...][disponibilizar] a resposta geral de referência/ informação das pesquisas [...]. ajudar os parlamentares e outros pesquisadores para encontrar as informações por si mesmos" (CUNINGHAME, 2009, p. 51-52).

Ambas as bibliotecas possuem um balcão de informações para atendimento, porém não localizados próximos aos gabinetes, comissões ou do Plenário. Em relação ao atendimento dos usuários prioritários, em 2010 a Câmara dos Deputados recebeu mais questionamentos de usuários externos do que de seus usuários internos. Isso porém não significa que o atendimento aos usuários internos não seja seu foco.

As *Diretrizes* da IFLA lembram que os parlamentares "podem legitimamente perguntar sobre qualquer coisa, pois praticamente tudo pode vir no âmbito das suas funções parlamentares" (CUNINGHAME, 2010, p. 52). Porém, a IFLA define as principais categorias de pesquisas que podem ser realizadas. A CORPI recebe todas essas pesquisas, diferentemente da SSPES que é responsável somente por pesquisas em livros, periódicos e jornais ficando a legislação, os discursos parlamentares e outros documentos referentes ao trabalho da Casa na responsabilidade de outro órgão.

Ambas buscam antecipar a demanda, através da confecção de produtos e disponiblização de serviços. Procuram sempre novas formas de estar atendendo aos

interesses de seus usuários prioritários e consequentemente auxiliando no processo legislativo.

Com relação às fontes, apenas o Senado Federal não dispõe de textos de legislação, debates parlamentares, e outras fontes que não estejam em livros, periódicos ou jornais. A CORPI possui um Guia de fontes, onde estão as informações que podem ser utilizadas para responder as requisições. As *Diretrizes* recomendam as bibliotecas terem fontes de informações tanto *online* quanto impressas, e as duas bibliotecas dispõe de ambos os formatos de informação.

O próximo item analisado, funcionamento da Biblioteca, buscou analisar se as bibliotecas dispõem de recursos humanos, financeiros e materiais para disponibilização de um adequado serviço de referência. Pode-se concluir que ambas as bibliotecas não dispõem de recurso próprio e possuem o número insuficiente de bibliotecários.

Os bibliotecários recebem constante treinamento, pois para as *Diretrizes* da IFLA "precisam ser qualificados em busca em uma variedade de fontes, bem como ter habilidade em "atendimento ao cliente", e ter um rosto acolhedor ou voz no qual os usuários possam ter confiança" (CUNINGHAME, 2009, p. 57-58).

**Quadro 17** - Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços de informação

| | ***Diretrizes* da IFLA** | **Câmara dos Deputados** | **Senado Federal** |
|---|---|---|---|
| Formas de contato e resposta das solicitações | "é necessário que a maior gama de métodos de contato estejam disponíveis" | Sim | Sim |
| Limitações às pesquisas | "é desejável ter normas que os impeçam, na medida do possível, de fazer perguntas para promover seus próprios interesses." | Não | Não |
| Atendimento ao usuário | "atuar como ponto focal para o recebimento de questionamentos feitos a biblioteca; [...] ajudar os parlamentos e pesquisadores para encontrar informações." | Sim/ porém no ano de 2010 o atendimento aos usuários externos foi maior que aos internos | Sim |

Cont.

**Quadro 17** - Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços de informação

| | ***Diretrizes* da IFLA** | **Câmara dos Deputados** | **Senado Federal** |
|---|---|---|---|
| Tipos de pesquisas | "notícias recentes; debates parlamentares e processos; documentos parlamentares e publicações governamentais; legislação; os fatos históricos; as citações; material biográfico; material bibliográfico; viagens e material geográfico; informações sobre as empresas, grupos de pressão e outras organizações" | Sim | Sim / porém não é responsá-vel pelas consultas sobre legislação |
| Serviços e produtos/ alerta de serviços | "É necessário que o profissional da informação busque antecipar a demanda informacional de seus usuários." | Sim | Sim |
| Funcionamento da Biblioteca (recursos materiais, financeiros e humanos) | "serviços prestados dependem dos recursos disponíveis" | Sim / porém há nº insuficiente de pesquisado-res | Sim / porém há nº insuficiente de bibliotecá-rios |
| Fontes utilizadas para responder as pesquisas | "Debates parlamentares e documentos, publicações governamentais, textos de legislação, a intranet parlamentar, a internet, assinatura com base e bancos de dados *online*, obras de referência, jornais e periódicos, outros materiais impressos" | Sim | Sim/ a Biblioteca não é responsá-vel pela pesquisa de legislação |
| Treinamento ao profissional que trabalha na referência | "precisam ser qualificados em busca em uma variedade de fontes, bem como ter habilidade em atendimento ao cliente" | Sim | Sim |

Fonte: Cuninghame, 2009, adaptado.

## 5.3 Serviço de Pesquisa

O serviço de pesquisa foi comparado e os seguintes aspectos foram analisados: Oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares; organização (pesquisadores responsáveis pelas pesquisas e existência de grupos de pesquisa); relacionamento bibliotecário e pesquisador.

As bibliotecas procuram disponibilizar um serviço não-partidário, independente que auxilie os parlamentares e seus funcionários no cumprimento de

suas funções. Procuram disponibilizar informações completas, atuais, relevantes, precisas, em tempo hábil e de forma sigilosa quando necessário.

Os profissionais responsáveis por responder as pesquisas são os próprios bibliotecários em sua grande maioria. As bibliotecas analisadas não contam com um número expressivo de profissionais em diversas áreas para o atendimento da demanda. Porém em ambas as Casas possuem consultores responsáveis pelo auxílio aos parlamentares no cumprimento de suas funções. O número de profissionais para atender a demanda, porém, encontra-se abaixo do esperado em ambas as bibliotecas.

A CORPI conta com grupos de pesquisas separados de acordo com as áreas temáticas da Consultoria Legislativa. Na SSPES não existe divisão por assunto, pois todas as bibliotecárias são responsáveis pelo atendimento aos usuários, principalmente aos prioritários.

Com relação ao relacionamento bibliotecário/ pesquisador apenas a Biblioteca do Senado Federal não possui. Na CORPI, os bibliotecários e pesquisadores trabalham em conjunto, realizando as solicitações dos parlamentares.

**Quadro 18** - Comparação da Biblioteca Pedro Aleixo e Acadêmico Luiz Viana Filho com as *Diretrizes* da IFLA com relação aos serviços de pesquisa

| | ***Diretrizes* da IFLA** | **Câmara dos Deputados** | **Senado Federal** |
|---|---|---|---|
| Oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares | "o principal motivo para se ter um serviço de pesquisa é a oferta de um serviço independente e não-partidário para todos os parlamentares" | Sim | Sim |
| Pesquisadores responsáveis pelas pesquisas | | 25 / número abaixo do esperado | 8 / número abaixo do esperado |
| Divisão dos serviços de acordo com o assunto | "Os serviços de pesquisa podem funcionar melhor se divididos em pequenos grupos cobrindo assuntos políticos relacionados" | Sim | Não |
| Relacionamento bibliotecário e pesquisador | "Os serviços de pesquisa precisam de uma gama de habilidades tanto dos bibliotecários quanto dos pesquisadores, por isso devem trabalhar cooperativamente." | Sim | Não |

Fonte: Cuninghame, 2009, adaptado.

# CONCLUSÃO

Os resultados obtidos e discutidos na presente monografia permitem concluir que as bibliotecas analisadas encontram-se, em sua maioria em consonância com as *Diretrizes* da IFLA. Para atingir o objetivo geral desta monografia, que foi analisar comparativamente os serviços de informação da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho do Senado Federal e da Biblioteca Pedro Aleixo, da Câmara dos Deputados, destacando se estas vêem desempenhando seus papéis, do ponto de vista das *Diretrizes* da IFLA para bibliotecas legislativas, dividiu-se o objetivo geral em cinco objetivos específicos, como consta na Introdução.

O primeiro objetivo específico, que foi o descrever as características das informações necessárias para o Poder Legislativo foi alcançado por meio da revisão de literatura (discutidos na seção 2).

O segundo objetivo específico, que foi o de traçar o perfil das bibliotecas legislativas do Senado Federal e da Câmara dos Deputados no Brasil, foi alcançado, por meio de levantamento documental e entrevistas, onde foi possível identificar às falhas de ambas as bibliotecas. A partir do perfil traçado das bibliotecas, pode-se concluir que apesar de estarem na maioria dos aspectos, em consonância com as *Diretrizes*, as bibliotecas não possuem uma interação em seus serviços (apenas identificado no empréstimo de materiais), uma vez que ambas possuem como objetivo a prestação de serviços para auxílio aos parlamentares que trabalham na fiscalização e elaboração da legislação nacional.

Com isso, sugere-se que as Bibliotecas procurem formas de trabalho, de maneira mais unificada para o auxílio no processo legislativo, uma vez que até a conclusão desta pesquisa, muitos usuários ainda se sentiam confusos sobre a utilização das bibliotecas e é possível identificar falhas na comunicação das bibliotecas na prestação do atendimento de qualidade. O que está claro é que, de uma forma ou de outra, bibliotecas parlamentares têm de avançar no domínio da cooperação, uma vez que as exigências atuais não permitem o isolamento de qualquer biblioteca.

O terceiro objetivo específico, que foi o de analisar se as bibliotecas vêem disponibilizando serviços segundo as *Diretrizes* da IFLA para bibliotecas legislativas,

foi alcançado e discutido na seção Resultados. Este objetivo foi alcançado por meio de análise dos principais tópicos citados pelas *Diretrizes*. Com os resultados obtidos, sugere-se o aumento dos recursos humanos, a criação de limites as pesquisas, uma vez que o foco da biblioteca legislativa é o auxílio aos parlamentares para cumprimento de suas funções e a busca por um maior contato com seus usuários preferenciais, seja pela criação de um balcão de informações mais próximo aos parlamentares, pela abertura das bibliotecas em tempo integral ou pela criação de filiais que atendam aos parlamentares quando as bibliotecas não estiverem funcionando.

Sugere-se para estudos futuros:

- realizar um estudo sobre o papel das bibliotecas legislativas na construção dos cidadão;
- realizar estudo da satisfação dos usuários com relação aos serviços;
- realizar estudo comparativo das bibliotecas com os serviços oferecidos em bibliotecas parlamentares de outros países.

# REFERÊNCIAS


ALIGRUDIC, Svjetlana. The Parliamentary Library of Montenegro: Necessary coming - out from the past. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 75., 2009, Milan. **Programme and Proceedings.** Milan: IFLA General Conference and Council, 2009. 9 p. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/90-aligrudic-en.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2011.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Guidelines for Information Services. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>. Acesso em: 10 set. 2011.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação. **Manual de Atendimento e Pesquisa da CORPI**. 2.ed. Brasília, 2011.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. **Portal da Câmara dos Deputados**. Disponível em:<http//:www.camara.gov.br>. Acesso em: 02 out. 2011.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. Resolução nº 20, de 1971. Dispõe sobre a organização administrativa da Câmara dos Deputados e determina outras providências. **Legislação informatizada.** Disponível em: http://www2.camara.gov.br/legin/fed/rescad/1970-1979/resolucaodacamaradosdeputados-20-30-novembro-1971-321275-publicacaooriginal-37908-pl.html. Acesso em: 26 set. 2011.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. **Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho:** 180 anos de história viva (1826-2006). Brasília: Senado Federal, Comissão Comemorativa dos 180 anos da Biblioteca do Senado, 2006. 203 p.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. **Portal do Senado Federal**. Disponível em: < http://www.senado.gov.br/>. Acesso em: 02 out. 2011.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho. **Regimento Interno da Biblioteca**. Brasília, 2003.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. **Regulamento Administrativo do Senado Federal.** 5.ed. Brasília, 2007. Disponível em: < http://www.senado.gov.br/senado/biblioteca/sobre/normas.asp>. Acesso em: 12 nov. 2011.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. Serviço de Gerência da RVBI. **Relatório Parcial 2010-2011.** Brasília, 2011. No prelo.

BRASIL. Congresso. Senado Federal. Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas. [**Relatório anual**]. Brasília, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais números 1/1992 a 64/2010, pelo Decreto Legislativo número 186/2008 e pelas emendas Constitucionais de Revisão números 1 a 6/1994. 32. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2010.

BRYANT, Mary Nell. Os modernos serviços de informação parlamentares: uma panorâmica das características e princípios comuns. **Senatus**: cadernos da Secretaria de Informação e Documentação, Brasília, v. 1, n. 1, p. 75-85, dez. 2001

CARVALHO, Gabrielle Francinne de Souza; COSTA, Reinaldo Candido da. Avaliação do serviço de referência nas dez maiores bibliotecas do sistema UFMG. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE, 10., 2009, Goiânia. **Anais... .** Goiânia: UFG, 2009. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.ufg.br/this2/uploads/files/74/avalia__o_do_servi_o_de_refer_ncia.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2011.

CONCEIÇÃO, Alyni Lima; CONCEIÇÃO, Suzane Lima. **Serviço de pesquisa legislativa:** avaliação da seção de pesquisa do Centro de Documentos e Informação da Câmara dos Deputados. 2010.Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2010.

CUNHA, Inácia Rodrigues dos Santos. **Serviços de informação para o Poder Legislativo**: estudo comparado entre os Estados Unidos, Grã-Bretanha e Canadá. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 1987.

CUNINGHAME, Keith. **Guidelines for Legislative Libraries.** 2. ed. Berlin: De Gruyter Saur, 2009. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/hq/publications /series/140.pdf>. Acesso em: 08 set. 2011.

DICAS de Brasìlia. **Poder Legislativo**. 2010. Disponível em: <http://www.dicasdebrasilia.com.br/005/00502001.asp?ttCD_CHAVE=12694>. Acesso em: 08 set. 2011.

Estados Unidos. Library of Congress. **About the Library**. Disponível em: <http://www.loc.gov/about/mission.html>. Acesso em: 26 ago. 2011.

FARIA, Cristiano Ferri Soares de; VALLE, Juliana Carla, **Legislativo do Brasil**: Câmara dos Deputados. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006.

FARRERO I FARRERO, Sara et. al. La biblioteca parlamentaria: reflexions dês de l'experiència. **BID**: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, Barcelona, n. 15, dês. 2005. 1 v. Disponível em: <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=15montob.htm> Acesso em: 13 set. 2011.

FIGUEIREDO, Nice M. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 168 p.

FURTADO, Adolfo.Las bibliotecas parlamentarias em el marco de los planes de desarrollo tecnológico de los parlamentos de América Latina. In: APROVECHAR DE LAS TIC PARA MEJORAR LOS SERVICIOS Y PROMOVER LA CREACIÓN DE REDES Y EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS ENTRE BIBLIOTECAS PARLAMENTARIAS DE LA AMÉRICA LATINA, 1., 2011, Chile, **Trabalhos Apresentados...** Chile, 2011.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

KOHL, Ernst. Collection development policies of parliamentary libraries. **IFLA Journal**. Munchen: K. G. Sauer, v. 17, n. 4, 1991. p. 389-394.

LIMA, João Alberto de Oliveira; CUNHA, Murilo Bastos da. Tratamento da Informação Legislativa e Jurídica: Perspectiva histórica. **Senatus**, Brasília, v. 6, n. 2, p.33-38, out. 2008. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/publicacoes/revistaSenatus/pdf/Senatus_Vol6-2.pdf>. Acesso em: 03 out. 2011

LUCERO, Alberto Ataúlfo. **Bibliotecas legislativas**: su organización técnico-administrativa. Buenos Aires: Federación de Empleados Legislativos de La República Argentina, 1999

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996. 519p.

MILLER, Robert; PELIZZO, Ricardo; STAPENHURST, Rick. **Parliamentary libraries, institute and offices**: the sources of parliamentary information. [Washington]: World Bank, 2004. Disponível em: <https://mercury.smu.edu.sg/rsrchpubupload/4772/parliamentary_libraries.pdf> Acesso em: 31 mar 2008.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil Colonial**. 2. Ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 259 p.

PAULA, Affonso Celso M. de. Aspectos da estruturação de serviços de informação Brasília: **Revista Ciência da Informação,** v. 12, n. 1, p. 37-44, 1983.

PAULO, Vicente; ALEXANDRINO, Marcelo. **Direito Constitucional descomplicado**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2008. 984 p.

PENNA, C.V.; FOSKETT, D.J; SEWELL, P.H. **Serviços de Informação e Biblioteca**: um manual para planejadores. São Paulo: Pioneira, 1979.

PESSOA, Fabíola et. al. **Plano de gestão:** Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas. Brasília, 2010? No prelo.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./ dez. 2007.

POLSBY, Nelson W. **Legislatures**. Albany: State University of New York, 1975. 66 p.

PULLINGER, John; SMITH, Elizabeth Hallam. The Public Engagement Strategy in the UK Parliament since 2006. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA GENERAL CONFERENCE AND ASSEMBLY, 76., 2010, Gothenburg. **Proceedings...** Gothenburg: Ifla, 2010. p. 1 - 27. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/141-pullinger-en.pdf>. Acesso em: 29 set. 2011.

ROBINSON, William H. Parliamentary libraries: information in the legislative process. In: KURIAN, George Thomas (ed.). **World encyclopedia of parliaments and legislatures**. Chicago: F. Dearborn, 1996. p. 815-829.

ROCHA, Lucylene Valério. **Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica.** 2011. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

ROSA, Nilson da Silva. **A lei de responsabilidade fiscal e sua aplicação na gestão pública municipal:** estudo de caso no município de feira de santana. 2009. 104 f. Monografia (Bacharel) - Curso de Administração, Universidade Estadual de Feira de Santana, Feira de Santana (ba), 2009.

SANTOS, Josiel Machado. Bibliotecas no Brasil: um olhar histórico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.6, n.1, p. 50-61, jan./jun. 2010. Disponível em:< http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/132/168> Acesso em 28 set. 2011.

SILVA NETO, Cassimiro. **A história do Arquivo, da Biblioteca e do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados**. [Brasília]: [s. n.], 2007? Documento não impresso.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3. 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005 Disponível em: <http://www.csouza952.com.br/IIICIB.pdf >. Acesso em: 29 set. 2011.

SOUZA, Stephania Maria de. **Seleção de Informação em bibliotecas legislativas**: o caso da Câmara dos Deputados – Brasil. 2009. 84 f. Monografia (Graduação) - Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (CEFOR), da Câmara Dos Deputados, Curso de Especialização em Instituições e Processos Políticos do Legislativo, Brasília, 2009.

VALENTINE, Ellie. **Transforming parliaments:** experience of emerging democracies. Austrália, 2011.

VIEIRA, Simone Bastos; VIEIRA, Helena Celeste; PINHA, Stelina Martins**. A biblioteca do Senado:** sua história e a nova capital. Brasília, v. 47, n.187, jul./set. 2010.

VIEIRA, Simone Bastos; SANTORO, Carlos Magno Cataldi. Biblioteca del Senado Federal: del conociemento a la ciudadania. In: APROVECHAR DE LAS TIC PARA MEJORAR LOS SERVICIOS Y PROMOVER LA CREACIÓN DE REDES Y EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS ENTRE BIBLIOTECAS PARLAMENTARIAS DE LA AMÉRICA LATINA, 1., 2011, Chile. **Trabalhos apresentados...** Chile, 2011.

**ANEXO A** – Guidelines for Information Services[10]

Prepared by the Standards and Guidelines Committee, Reference and User Services Association, 1990, under the title, “Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers.” Revised 2000 by the RUSA Access to Information Committee. Approved by the RUSA Board of Directors, July 2000.

Introduction

Libraries have an inherent obligation to provide information service to support the educational, recreational, personal and economic endeavors of the members of their respective communities, as appropriate to the libraries’ individual missions. Information services in libraries take a variety of forms including direct personal assistance, directories, signs, exchange of information culled from a reference source, reader’s advisory service, dissemination of information in anticipation of user needs or interests, and access to electronic information. A library, because it possesses and organizes for use its community’s concentration of information resources, must develop information services appropriate to its community and in keeping with the American Library Association’s Library Bill of Rights. These services should take into account the information-seeking behaviors, the information needs, and the service expectations of the members of that community. Provision of information in the manner most useful to its clients is the ultimate test of all a library does. In that spirit, these guidelines are directed to all who share responsibility for providing information services, including trustees, administrators, educators, supervisors, department heads, and information staff in all types of libraries.

By intent and by design, the guidelines below form a statement of service goals rather than a codification of practices. The reasons for casting these guidelines as goals are two: first so that this statement can enjoy a long life of usefulness to the profession and to those who libraries serve, and second, to suggest goals to managers and providers of information services. Because these guidelines must serve the needs of all types of libraries, it is recognized that not every statement in the guidelines will apply to a particular library or type of library. Therefore, in applying

[10] Não há versão em português.

the guidelines, library staff will need to emphasize those statements appropriate to their particular library, its mission and the community it serves, and they should strive to realize the goals expressed in those statements.

These guidelines address information services from the following perspectives:

1. Services
2. Resources
3. Access
4. Personnel
5. Evaluation
6. Ethics

1.0. Services

1.1 The goal of information services is to provide the information sought by the user. Information service should anticipate as well as meet user needs. It should encourage user awareness of the potential of information resources to fulfill individual information needs.

1.2 The library should develop information, reference, and directional services consistent with the goals of the institution or community it serves.

1.3 The library should strive to provide users with complete, accurate answers to information queries regardless of the complexity of those queries.

1.4 The library should make available user aids in appropriate formats to help users identify items in the collection relevant to their interests and needs. Access guides can list hours, services, floor plans, and other pertinent data about the individual building(s). Guides can also offer assistance in using particular resources or in performing research in a specific subject area.

1.5 The library should provide instruction in the effective use of its resources. Such instruction, for example, can include the individual explanation of information resources or the creation of guides in appropriate formats, formal assistance through tours and presentations designed to provide guidance, and direction in the pursuit of information.

1.6 The library should actively publicize the scope, nature, and availability of the information services it offers. It should employ those media most effective in reaching its entire clientele or selected segments of that clientele, as appropriate.

1.7 The library should survey and assess the information needs of its community and create local information products to fulfill those needs not met by existing materials.

1.8 The library should serve its community by collecting and creating information and referral files to provide access to the services and resources of local, regional and state organizations.

1.9 Based on its clients' known needs and interests, the library should provide information even if it has not been explicitly requested.

1.10 When information is not immediately useful as presented in its source, the library should add value to that information. This process of adding value can range from simply sorting and packaging the information to reviewing and analyzing it for library clients as appropriate.

1.11 The library should participate in consortia and networks to obtain access to information sources and services it cannot provide on its own.

1.12 When the library is not able to provide a user with needed information, it should refer either the user or the user's question to some other agency, an expert or other library that can provide the needed information. Before referring a user to an agency, expert or other library, information services personnel should confirm that the agency, expert or library to which the user is being referred can provide the information and will extend its services to that user. When a question is referred to another agency, the referring library should follow all local, state, regional, or national protocols in effect, including those governing selection of transmittal forms and communications media.

1.13 The library should use or provide access to the information systems outside the library when these systems meet information needs more effectively and efficiently than internal resources can.

1.14 The library should develop and make available to the public a statement that describes the information services it strives to offer all members of its community.

1.15 The library should develop and make available to the public a statement of its reference service policy.

2.0 Resources

2.1 The library should collect or provide access to information resources germane to its mission and reflecting the full spectrum of the population it serves.

2.2 The library should develop an information resources collection and development policy consistent with the goals of its institution or community. These information resources should satisfy through content, currency, format, organization, and quantity a diversity of user needs.

2.3 As necessary, information services personnel should reach beyond in-house collections and in-house expertise by drawing on the resources of other organizations that collect and provide information, by consulting individual experts, and by tapping external information sources regardless of their medium.

2.4 The library should provide access to the most current reference sources available in order to assure the accuracy of information.

3.0 Access

3.1 The library should arrange information services according to a coherent plan, taking into account ready accessibility to users. The information services workspace should be large enough to accommodate staff, the collection of information resources, equipment necessary for accessing all communications and other equipment, and users seeking their services.

3.2 The library should make service areas for information services highly visible and accommodate the needs of users, including users with disabilities. Signage should

unambiguously direct users to areas where they can obtain assistance in finding the information they seek.

3.3 The library should support state-of-the-art communications methods for access to information resources for all its users.

3.4 The library should provide appropriate equipment in adequate quantities and in good working order for the convenient, efficient consultation of local and remote information resources by staff and the public. This includes communications hardware and software to receive and answer queries for information from users.

3.5 Operation hours for information services should be responsive to the community's needs and behavior and the library's financial and personnel resources.

4.0 Personnel

4.1 The library should make available sufficient qualified personnel during the hours that best meet the information needs and expectations of the community.

4.2 Information services staff should endeavor to communicate effectively with the full range of the library's clientele regardless of a user's age, gender, sexual preference, ethnicity, disability, or language proficiency.

4.3 Information services staff must have knowledge and preparation appropriate to meet the information needs of the clientele the library serves. Personnel responsible for information technology services should be familiar and competent in using information technology and should also possess effective interpersonal communications skills.

4.4 Continuing education of information service personnel is basic to professional growth. It is the responsibility of the individual staff member to seek continuing education and of the employing institution to support its staff's continuing education efforts. If possible, the institution should provide continuing educational programs.

5.0 Evaluation

5.1 The library should regularly evaluate its information services to ensure that the service furthers the institution's goals and that the goals reflect the needs and

interests of the community served. Formal and informal evaluations should be used to determine the optimum allocation of resources to provide quality service.

5.2 The library should integrate the perspectives of staff and community in the overall evaluation procedure for information service.

5.3 In its evaluation of information services, the library should emphasize those factors most important to the community using those services. Among these are response time; accessibility of services (in terms of physical access, convenience of location, convenience of service hours); the value and effectiveness of services for various groups among the population served; and effectiveness in anticipating its community's needs.

5.4 The library should gather relevant statistics for use in evaluation. The library should conduct evaluative studies using techniques and measures that will yield data comparable to those from similar institutions and addressing such national norms or common standards as may exist, modified if necessary, by local needs.

5.5 The library should evaluate individual resources within the collection based upon professional standards and users' needs. It should also evaluate its information resources as a unified information system, including in-house print and non-print as well as accessible external resources.

5.6 The library should appraise the performance of individual information service staff members and of the collective performance of that staff at regular intervals, using recognized personnel evaluation techniques and instruments agreed to in advance by those to be evaluated and those performing the evaluation.

6.0 Ethics

6.1 The American Library Association's *Code of Ethics* (as stated in the *ALA Policy Manual* in the *ALA Handbook of Organization*) governs the conduct of all staff members providing information service.

## ANEXO B – Guidelines for Legislative Libraries[11]

### Brief outline of the content of the Guidelines[12]

A summary of the content of the remaining chapters of these guidelines is as follows:

*Chapter 2* looks at the role of parliaments and that of individual parliamentarians. Their need for information and research and the general principles and special characteristics of information and research services specifically for parliaments are discussed.

*Chapter 3* examines the range of services which might be offered. Information services, research services, intranet services and traditional library services such as book acquisition and loans are likely to be the core. Some libraries may in addition provide a wider range of services, such as providing ICT services for their parliament, providing information about parliament for the public, schools and archiving.

*Chapter 4* discusses collection development policies for both hard copy and digitized material. It looks at the range of types of material, general principles governing collections, policies for selection and how (and if) a loan collection should be managed.

*Chapter 5* discusses ways of making services available. It covers both the responses to specific enquiries from individual parliamentarians and the making of material generally available through intranets or in other ways. It also discusses some services which it may not be desirable to provide.

*Chapter 6* focuses on information services and more general library services in a parliamentary context. It covers the physical library, central enquiry points, the range of enquiries that may be encountered and the sources for answering them.

---

[11] Não há versão em português.

[12] Trecho extraído do “Chapter 1: Setting the Scene” da publicação da IFLA “Guidelines of Legislatives Libraries”.

*Chapter 7* turns attention to research and analysis services. It looks at what is distinctive about parliamentary research services, the skills of the researcher, possible forms of output and how services might be organized.

*Chapter 8* looks at how to define quality of service in parliamentary libraries, covering how material is selected, its content and how it is presented to clients. It also discusses the development of quality standards.

*Chapter 9* looks at the marketing of services. It covers the importance of understanding the needs of users, the development of products to meet those needs and informing users about what is available (that is, user education).

*Chapter 10* examines staffing needs and asks what kinds of skills and aptitudes are needed for different roles. It looks at recruitment, training and development of staff and covers both professional skills and knowledge and the broader kinds of aptitude that may be needed.

*Chapter 11* looks at the content of parliamentary intranets and websites and the potential contribution of parliamentary libraries in supplying content and editing the site. It also looks at the overall management arrangements for the site and how the library needs to influence them. The growing use of 'Web 2.0' tools is discussed as is the concept of the 'e-parliament'.

*Chapter 12* looks at the financing of parliamentary libraries and the three stage process of budgeting, spending and audit. It does so in the context of spending procedures in parliaments generally and how the library needs to fit into these.

*Chapter 13* discusses some of the varieties of organization and governance that may exist within parliaments and how the library and research services may fit in to these. It also looks at the possible role for parliamentarians in setting library direction, through library committees and in other ways.

*Chapter 14* looks at relations between libraries regionally and internationally. It covers IFLA (specifically the Section on Library and Research Services for Parliaments), regional associations and bilateral relations between individual parliaments. *Chapter 15* examines the possible role of the library in educating and

providing information for the public about the parliament generally and more specifically in providing such services for schools.

*Chapter 16* looks at how the library may be involved in and contribute to the archiving of parliamentary material, both hard copy and digital, the need for a records management policy and the making of archive material accessible.

*Chapter 17* tries to encapsulate the dynamic nature of parliamentary libraries in the context of what the previous edition said on the subject. It also seeks to identify the emerging challenges.