



Universidade de Brasília – UnB  
Faculdade de Ciência da Informação e Documentação – FCI  
Curso de Graduação em Biblioteconomia

**Programa de Formação de Usuário no Centro de Documentação e  
Informação da Câmara dos Deputados: estudo de caso.**

Larissa Barbosa da Mota

Brasília  
2013

LARISSA BARBOSA DA MOTA

**Programa de Formação de Usuário no Centro de Documentação e  
Informação da Câmara dos Deputados: estudo de caso.**

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque.

Brasília

2013

M9171 Mota, Larissa Barbosa da.  
Programa de formação de usuário no Centro de Documentação e  
Informação da Câmara dos Deputados: um estudo de caso / Larissa Barbosa  
da Mota – 2013.  
92 f., il.

Monografia (Graduação) - Universidade de Brasília, Faculdade de  
Ciência da Informação, 2013.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque.

1. Programa de Formação de Usuário. 2. Formação de Usuário.  
3. Letramento Informacional. 4. Biblioteca Especializada. I. Título.

CDU 024.026



**Titulo: Programa de Formação de Usuário no Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados: estudo de caso.**

**Aluna:** Larissa Barbosa da Mota

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, 08 de fevereiro de 2013.

**Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque** - Orientadora  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Dulce Maria Baptista** - Membro  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Ilza Leite de Azevedo Santos Lopes** - Membro  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

*Dedico às pessoas mais importantes da minha vida:*

*Meus amados pais, Lurdes e Valdir.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por nos conceder à vida, por está sempre nos guiando para o bom caminho e por sempre ter me dado forças para seguir em frente. Nosso Pai de bondade e sabedoria.

À minha família, pelo apoio e amor. Em especial, aos meus pais, pelo apoio incondicional em minhas decisões, pela dedicação, afeto, compreensão, pelo amor, pela educação e princípios passados ao longo da minha vida. Por terem sido meus primeiros mestres, ensinando-me a ser uma pessoa do bem. Por sempre ter dado a mim e ao Patrício o melhor, muitas vezes o que nunca tiveram. Muito obrigada.

Ao meu irmão, por ser meu melhor amigo, compartilhando segredos, dúvidas, conversas, pelo companheirismo e amor.

Às minha amigas, pela amizade sincera e por estarem sempre ao meu lado.

Meu agradecimento à minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque, primeiramente por ter aceitado me orientar e mais ainda pela disposição, compreensão, paciência, por tudo que me ensinou e por ter contribuído para realização desse trabalho.

A todos os professores da Faculdade de Ciência da Informação pelos valiosos ensinamentos.

Aos meus amigos de curso, por todas as alegrias proporcionadas durante esses anos. Em especial, às minhas queridas Zayra, Elidiane, Laís e Gabriella pelo carinho e amizade.

A todas às pessoas da Corpi, pela contribuição na minha formação profissional. Em especial Valéria, pelo carinho, compreensão, paciência e por todos os ensinamentos passados.

Ao Cássio, pelo carinho, amizade, conversas, por ser especial em minha vida.

E a todos que de alguma forma contribuíram para que eu chegasse até aqui.

**"A educação é a arma mais poderosa que você  
pode usar para mudar o mundo"**

**(Nelson Mandela)**

## RESUMO

Analisa os programas de formação de usuários existentes no Centro de Documentação e Informação (Cedi) da Câmara dos Deputados (CD), por meio das percepções dos usuários e bibliotecários/atendentes. Caracteriza-se por ser um estudo de caso, de caráter exploratório e abordagem quanti-qualitativa, com a utilização de questionário e entrevista como instrumentos de coleta de dados. Os resultados da pesquisa mostram que metade dos usuários já solicitou auxílio e recebeu orientação dos atendentes/bibliotecários, em geral, para localizar livros e periódicos nas estantes. Mas apenas 5% participaram dos programas de formação de usuários. Por sua vez, os bibliotecários e atendentes entrevistados sugerem criar uma equipe para planejar os programas de formação com produtos e serviços acessíveis aos usuários.

**Palavras-chave:** Formação de Usuário. Letramento Informacional. Biblioteca Especializada. Centro de Documentação e Informação. Estudo de Caso.



## **ABSTRACT**

This research paper analyzes the training programs for users provided at Chamber of Deputies' (CD) Centre of Documentation and Information (Cedi), through the perceptions of users and librarians/attendants on the same. This research paper describes a case study of an explorative character, focused in a quantitative and qualitative approach and by using a questionnaire and an interview as a data collection instrument. The study's results show that half of the users have already applied for assistance and received special guidance from attendants/librarians in order to find books and newspapers on the shelves. But only 5% of the interviewed people participated in training programs for users. In turn, the interviewed librarians and attendants suggest creating a team in order to plan training programs with products and available services to users.

**Keywords:** Training Program for Users. Informational Literacy. Specialized Library. Centre of Documentation and Information. Case Study.

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Concepções do letramento informacional .....	35
---	----

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Categorias de usuários .....	20
Quadro 2 - Concepções de formação de usuários .....	30
Quadro 3 - Vantagens e desvantagens do questionário .....	50
Quadro 4 - Vantagens e desvantagens da entrevista .....	52
Quadro 5 - Perfil dos bibliotecários/atendentes .....	71
Quadro 6 - Nível de atendimento .....	78

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Produtos e serviços que levam os usuários a frequentarem o Cedi .....	60
Tabela 2 - Produtos e serviços que os usuários conhecem .....	61
Tabela 3 - Fontes de informações utilizadas no Cedi.....	64
Tabela 4 - Tipos de auxílios prestados aos usuários .....	65
Tabela 5 - Avaliação da orientação feita pelo bibliotecário/atendente.....	67
Tabela 6 - Avaliação do treinamento recebido no Cedi.....	69
Tabela 7 - Treinamento que os usuários gostariam de receber no Cedi.....	70
Tabela 8 - Atendimentos realizados pela Corpi.....	77
Tabela 9 - Canais de atendimento .....	77

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos usuários do Cedi .....	54
Gráfico 2 - Faixa etária do total de usuários do Cedi .....	55
Gráfico 3 - Faixa etária dos usuários por gênero .....	56
Gráfico 4 - Ocupação dos usuários do Cedi.....	57
Gráfico 5 - Frequência dos usuários no Cedi .....	58
Gráfico 6 - Frequência no Cedi por tipo de usuário .....	59
Gráfico 7 - Quantidade de produtos e serviços que os usuários conhecem .....	62
Gráfico 8 - Dificuldades para utilização dos produtos e serviços do Cedi .....	63
Gráfico 9 - Auxílio de bibliotecário/atendente para encontrar a informação desejada .....	65
Gráfico 10 - Frequência com que os usuários encontram a informação desejada ....	66
Gráfico 11 - Usuários que receberam alguma orientação .....	67
Gráfico 12 - Participação dos usuários em algum treinamento .....	68

## LISTA DE SIGLAS

ALA	American Library Association
C&T	Ciência e Tecnologia
CD	Câmara dos Deputados
Cedi	Centro de Documentação e Informação
Celeg	Coordenação de Estudos Legislativos
CEPAL	Comissão Econômica para a América Latina e Caribe
CN	Congresso Nacional
Coarq	Coordenação de Arquivo
Cobec	Coordenação de Preservação de Bens Culturais
Cobib	Coordenação de Biblioteca
Coedi	Coordenação de Edições Câmara dos Deputados
Coget	Coordenação de Gestão, Estratégia e Tecnologia
Corpi	Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação
CPIs	Comissão Parlamentares de Inquérito
EUA	Estados Unidos da América
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBCIT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IL	Information Literacy
LEGIN	Base de Dados de Legislação Federal Brasileira
OMC	Organização Mundial do Comércio
ONU	Organização das Nações Unidas
PL	Projeto de Lei
PT	Partidos dos Trabalhadores
RVBI	Rede Bibliográfica Virtual
SIARQ-CD	Sistema de Arquivo da Câmara dos Deputados
SILEG-Deputados	Sistema de Registro de Dados Cadastrais, Biografia e de Atuação dos Deputados
SILEG-Proposições	Sistema de Tramitação das Proposições Legislativas
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	15
1.1 Justificativa .....	16
2 OBJETIVOS .....	18
2. 1 Objetivo Geral .....	18
2. 2 Objetivos Específicos .....	18
3 DA FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS AO LETRAMENTO INFORMACIONAL.....	19
3.1 Definições: Usuários .....	19
3.2 Treinamento / Orientação de Usuários.....	21
3.3 Educação de Usuários .....	23
3.3.1 Programas de Educação de Usuários.....	26
3.3.1.1 Diretrizes para Programas de Educação de Usuários.....	27
3.4 Formação de Usuários .....	29
3.5 Letramento Informacional.....	31
3.5.1 Concepções do Letramento Informacional.....	35
4 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO .....	37
5 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA .....	39
6 METODOLOGIA.....	41
6.1 Caracterização da Pesquisa.....	42
6.2 Ambiente da Pesquisa.....	43

6.2.1 Câmara dos Deputados.....	43
6.2.2 Centro de Documentação e Informação.....	44
6.2.2.1 Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação.....	47
6.2.2.2 Biblioteca Pedro Aleixo.....	48
6.3 Universo e Amostra da Pesquisa .....	49
6.4 Instrumento de Coleta de Dados .....	50
6.5 Coleta e Processamento dos Dados .....	53
7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS .....	54
7.1 Análise dos Questionários – Usuários.....	54
7.2 Análise das Entrevistas – Bibliotecários/Atendentes.....	70
7.2.1 Programas de Formação de Usuários do Cedi .....	71
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	82
REFERÊNCIAS.....	84
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DOS USUÁRIOS.....	90
APÊNDICE B – ENTREVISTA COM BIBLIOTECÁRIO/ATENDENTE .....	92

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual vive, mais do que nunca, um cenário em que a ciência e tecnologia colocam os indivíduos sob seu domínio. Uma vez que dita suas regras e a mídia cria estereótipos, que muitas vezes não condizem com a realidade das pessoas.

A sociedade encontra-se em um momento conturbado, seja pela falta de segurança, pela violência, falta de informações, pelo desamor ou falta de fé. Muitos princípios importantes de valorização à vida e à ética parecem ter sido esquecidos. A sociedade atual exige a formação de um indivíduo, que seja mais ético, participativo, crítico, autônomo e competente informacionalmente. A competência informacional vincula-se à capacidade de buscar a informação e transformá-la em conhecimento. Para isso, os indivíduos precisam ser orientados por profissionais qualificados.

Nesse contexto, conhecimento e competências para lidar com grandes massas de informação podem se transformar nos maiores avanços sociais e econômicos da sociedade contemporânea. Diante dessa realidade, observar as experiências de usuários de bibliotecas e não usuários na busca da informação podem ajudá-los a se desenvolverem melhor, encontrar a informação que necessitam e utilizá-la de forma crítica e independente. Os conhecimentos adquiridos em programas de formação de usuários servem não apenas para ajudá-los a encontrar informação para fazer pesquisas do dia-a-dia, mas também para a vida profissional e pessoal. Tais programas devem visar o desenvolvimento da competência informacional, abrangendo, portanto, a busca, a seleção, a análise da informação e a produção de conhecimento para a tomada de decisão para benefício próprio ou da sociedade.

Dessa forma, o presente trabalho analisa os programas existentes para a formação de usuários no Centro de Documentação e Informação (Cedi) da Câmara dos Deputados (CD). O referido centro envolve a biblioteca especializada da



instituição e o setor de referência chamado Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi). O objetivo é verificar a percepção dos usuários internos e externos da biblioteca e dos bibliotecários acerca dos programas de formação de usuários.

## **1.1 Justificativa**

Os novos avanços tecnológicos e a globalização trazem novos desafios para o cumprimento da missão de um centro de informação, exigindo assim mudanças de paradigmas dos profissionais que trabalham com a informação.

A sociedade produz grandes quantidades de informação, que requer ser processada e apreendida. Dessa forma, avaliar a capacitação dos bibliotecários e os processos de formação dos usuários no uso dos serviços e fontes de informações de um centro de informação é de extrema importância. Inicialmente, porque a avaliação dos processos de formação permite a melhoria desses serviços, influenciando, a produção do conhecimento desses sujeitos, bem como da própria sociedade. Isso porque no contexto da sociedade da aprendizagem observa-se que a qualidade do conhecimento vincula-se intimamente com a forma como os usuários buscam e usam a informação para resolver problemas.

Muitos fatores influenciam no comportamento do usuário, por exemplo, aspectos ambientais, o papel que ele desempenha na sociedade e fatores vinculados à personalidade, dentre outros. Outros fatores importantes para os usuários aprenderem a lidar com a informação referem-se aos processos de treinamento, educação e formação dos usuários.

Tais processos propiciam melhor conhecimento e desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes para buscar e usar as fontes de informação. São os esforços que ocorrem no processo de educação e treinamento do usuário que vão contribuir para sua formação informacional.

Uma forma de realizar um estudo de formação de usuários é utilizar-se de um estudo de caso. Com esse procedimento pode-se adquirir um conhecimento de um fenômeno estudado de forma mais intensa. Segundo Ventura (2007) um estudo de caso “visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações”.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

- Analisar os programas de formação de usuários no Centro de Documentação e Informação (Cedi) da Câmara dos Deputados (CD).

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar programas de formação de usuários no Cedi da CD;
- Identificar a percepção dos usuários sobre os programas;
- Identificar a percepção dos bibliotecários/atendentes sobre os programas.

### **3 DA FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS AO LETRAMENTO INFORMACIONAL**

O presente capítulo consiste na revisão de literatura sobre os conceitos que tratam da formação dos usuários ao letramento informacional. A revisão de literatura pretende identificar as principais questões estudadas na referida área por meio de levantamentos e análises de artigos, pesquisas, estudos, procedimentos, discussões e conclusões sobre o estado da arte da formação de usuários quanto ao letramento informacional.

Com as novas tecnologias, cabe ao bibliotecário de hoje buscar métodos que possam ajudar o usuário a utilizar e aproveitar adequadamente as informações que o cercam. Para tanto, uma boa formação do usuário faz-se necessária diante de tantos recursos tecnológicos e diferentes maneiras de se chegar à informação desejada.

Ao se tratar do arcabouço conceitual da referida área de estudos, duas expressões bastante utilizadas são os conceitos de competências e habilidades. O primeiro designa uma pessoa qualificada, que tenha conhecimento, julgamento e habilidades suficientes para realizar determinada tarefa ou enfrentar alguma situação e o segundo é a capacidade física ou mental de um indivíduo que indica a capacidade adquirida ao relacionar informações, julgar, compreender fenômenos etc. Sendo que, as habilidades devem ser desenvolvidas na busca das competências.

#### **3.1 Definições: Usuários**

De acordo com o dicionário de Cunha (2008, p.372), usuário é a “pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimos, ou pela solicitação, entre outros serviços”. Entende-se também como “pessoa que se relaciona com a informação através dos diversos canais de acesso a esta informação”.

Segundo Dias (2004) o conceito de usuário diz respeito tanto ao profissional que oferece os serviços e produtos de um centro de informação quanto ao que faz uso ou solicita esses serviços. Muitas vezes, são utilizados como sinônimos do termo usuário: comunidade e cliente.

Existem dois tipos de usuários: usuários reais – aqueles que fazem uso efetivo da biblioteca ou unidade de informação; e usuários potenciais – aqueles que podem vir a utilizar os serviços e produtos do centro de informação (DIAS, 2004). Segundo Cunha (2008), os usuários podem ser categorizados de acordo com o quadro abaixo:

**Quadro 1 – Categorias de usuários.**

<b>USUÁRIO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
<b>Com necessidade especial</b>	Pessoas portadoras de deficiências visuais ou auditivas, ou com necessidades físicas específicas ou distúrbios de aprendizagem.
<b>Em experiência</b>	Pessoa física ou jurídica, que utiliza um sistema de informação, por um período limitado de tempo, para verificar ou testar sua utilidade.
<b>Experiente</b>	Pessoa que utiliza de forma regular a unidade de informação e está familiarizado com a maioria de suas funções.

<b>Externo</b>	Pessoa que embora não pertencendo a determinada instituição, tem autorização para utilizar os produtos e serviços de sua biblioteca.
<b>Interno</b>	Pessoa cuja atividade vincula-se direta ou indiretamente ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da instituição na qual está inserida a unidade de informação.
<b>Novato</b>	Pessoa que nunca utilizou a unidade de informação.
<b>Problema</b>	Pessoa que tem comportamento incompatível com as normas de funcionamento do centro de informação.

Fonte: Adaptação de CUNHA (2008, p.373).

Os usuários são uns dos elementos fundamentais no ciclo documentário, pois a partir do conhecimento deles que ocorre a “orientação e a concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas” (DIAS, 2004, p.7). Assim, é importante a realização de estudo de usuários para investigar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários, visando à criação e avaliação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, de forma que possa aprimorá-los.

### **3.2 Treinamento / Orientação de Usuários**

Ao se tratar dos conceitos envolvidos no campo dos estudos de usuários e mais recentemente comportamento informacional é importante diferenciá-los.

Treinamento de usuários, segundo Dias (2004, p. 36):

Parte do processo de educação, em base repetitiva, compreende ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso de bibliotecas e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessários para tal.

Muitas vezes, há confusão entre os termos, contudo, o treinamento faz parte do processo de educação do usuário, que por sua vez, é um processo contínuo, mais amplo. O treinamento visa propor ações e/ou estratégias que auxiliem o usuário a desenvolver competências para uso de determinado produto informacional. É uma atribuição do bibliotecário voltada para atender as necessidades dos usuários, visando sua capacitação em produtos e serviços de informação disponibilizados pela biblioteca.

Assim, o treinamento orienta o usuário no uso de um serviço ou produto específico e deve destacá-lo como produtor e leitor da informação. Para tanto, cabe ao centro de informação desenvolver um planejamento para atingir os objetivos e metas.

Tal orientação e/ou treinamento inicia-se com as regras gerais nas quais o centro de informação está submetido, incluindo o uso de produtos e serviços disponíveis. Na fase inicial de treinamento/orientação do usuário, um aspecto importante a se levar em consideração pelo bibliotecário é a observação do comportamento do usuário. Segundo Dias (2004, p.37): “A partir da observação desses comportamentos e daquilo que os motiva, controla, direciona e reforça, é possível modificá-los.”

Apesar, das agilidades geradas com os meios eletrônicos, o avanço das novas tecnologias e, sobretudo a praticidade no uso da *web*, crê-se que os usuários da informação estejam aptos a utilizar os novos produtos e serviços oferecidos nos centros de informações tradicionais como também em ambientes digitais. Contudo, o que se nota é que o treinamento/orientação na utilização desses produtos pode ser

cada vez mais necessário, visto que muitas vezes, os usuários não sabem buscar e usar de forma eficaz e eficiente.

Embora, treinamento/orientação seja um instrumento necessário, segundo Caregnato (2000) hoje é considerada uma expressão em desuso, pois está diretamente ligada a modelos educacionais contestados, como por exemplo, “repetição de ação como forma de provocar uma resposta desejável”. Sobre essa questão vale ressaltar que o ideal é que os programas de treinamento façam parte da educação do usuário. Ou seja, não devem ser atividades e procedimentos pontuais, desvinculados de um programa mais amplo.

De acordo com experiências na área, o treinamento pode ser considerado um meio adequado para dar início ao processo de formação de usuários, visto ser um método de conhecimento adquirido para um determinado fim. Contudo, para que a formação de usuários se dê de forma eficaz deve-se valorizar uma proposta de uma educação tecnológica – ligada ao processo de ensino-aprendizagem, que é diferente de uma educação técnica, pensada apenas como treinamento para o uso de equipamentos. (ALMEIDA, 2009)

### **3.3 Educação de Usuários**

Educação de usuários, como a utilização das outras expressões que explicam o desenvolvimento das competências e habilidades dos usuários, muitas vezes, são usadas de formas indiscriminadas. São expressões de origem, anglo-saxônicas, no qual seus significados variam de acordo com cada país. Ressente-se que no Brasil a literatura seja escassa, uma vez que há falta de pesquisas e experiências que tratem do tema nos diversos tipos de unidades informacionais.

A educação de usuário, na língua inglesa, como se pode observar pela literatura internacional, também possui várias formas de expressões e termos relacionados: *user education, library training program, library literacy instruction, bibliographic instruction, library user education, user instruction e user training.*



No âmbito geral, o termo educação pode ser compreendido, segundo o dicionário Aurélio, como “ação de desenvolver as faculdades psíquicas, intelectuais e morais” de um indivíduo. Em sentido mais amplo, educação é um processo de atuação de uma comunidade sobre o desenvolvimento do indivíduo a fim de que ele possa atuar em uma sociedade pronta para a busca da aceitação dos objetivos coletivos.

Segundo, Cunha (2008, p.142) a expressão educação de usuário refere-se “aos programas que ajudam o usuário a alcançar destreza na utilização do potencial informacional existente no acervo.” O termo é utilizado desde os anos 70, momento no qual houve intensificação de revisão de literatura relacionada ao assunto. Watson (1998), citado por Dias (2000, p.50), “defende a sua utilização justificando que ele coloca o usuário no centro do processo de aprendizado”.

Vale ressaltar que, no Brasil a experiência em educação de usuário se começou por volta de 1955, com a “iniciativa da bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo” (OTA, 1990, p. 61), que criou cursos de orientação de usuários em bibliotecas universitárias. De acordo com Belluzzo (1990), coube ao Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) – hoje, atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICIT) - ministrar o primeiro tipo de treinamento especializado sobre esse assunto aos bibliotecários.

Segundo Belluzzo (1990), em linhas gerais, a educação de usuários é um assunto amplo que suscita muita preocupação aos bibliotecários. Isso por ser um tema com escassez de literatura e poucos trabalhos frutos de experiências em centros de informações. Por isso, o assunto precisa ser debatido criticamente como forma de sensibilizar a comunidade bibliotecária em solucionar os problemas da educação de usuários.

A educação de usuários deve ser um processo mais amplo, que se deve priorizar os aspectos de conteúdos e também a aquisição de atitudes e valores. De acordo com Belluzzo:

A "Educação do Usuário" deve ser entendida como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação. Logo, é importante salientar que a ação educadora na biblioteca deverá deslocar o seu interesse do conteúdo do simples uso da informação para a formação de atitudes de valorização da mesma. (BELLUZZO, 1990, p.86).

Salienta-se que o bibliotecário deve atuar como uma "ponte" entre o usuário e a biblioteca, estimulando atitudes que visem desenvolver o potencial do usuário de pensar, agir e sentir em relação à biblioteca. Nesse caso, alguns autores usam o termo mediação. Isto é, o bibliotecário deve facilitar a interação entre usuários e bibliotecas. O termo significa, de acordo com Sanches (2010, p.6):

[...] um processo de interação entre elementos disponíveis na unidade de informação, que por ora podemos chamar de proto-informação, e o usuário. Vale ressaltar que nesse processo, o bibliotecário tem um papel fundamental uma vez que ele está interfaceando as relações entre usuário/informação.

O setor responsável por conceder esse suporte formal aos usuários, em geral, em bibliotecas maiores, é o Setor de Referência. Tal setor é "mediador entre o conhecimento disponibilizado e o usuário que fará uso desse conhecimento, pois sem a participação do mediador a informação recebida, dificilmente seria eficiente ou de qualidade" (JESUS, 2012, p.113), ou seja, é o setor que oferece assistência pessoal ao usuário na busca por informação, instrução formal e informal sobre o uso da biblioteca e seus recursos. Nesse setor, os bibliotecários parecem estar mais bem preparados para lidar com os usuários.

Os profissionais envolvidos no Serviço de Referência devem ajudar os usuários a desenvolver a capacidade de lidar com o uso e recursos disponíveis na biblioteca, a fim de fazê-los utilizar de maneira eficiente, satisfatória e com autoconfiança. Em geral, no processo de educação de usuários, é previsto o ensino dos recursos e serviços mais utilizados pelos centros de informações que abrangem desde instruções gerais acerca do funcionamento da biblioteca, apresentação dos recursos disponíveis, serviços de opinião/sugestão do usuário e tutoriais. O auxílio aos usuários na utilização dos recursos disponíveis na *web*, sítio da unidade de

informação também é utilizado. Feito de maneira rápida, através de instruções de como utilizar os recursos que a biblioteca oferece.

De acordo com Dias (2004, p.38), a Educação e o Estudo do Usuário pode ocorrer por meio de duas frentes:

[...] de um lado, os usuários precisam ser treinados para melhorar o uso dos recursos tecnológicos, e, de outro lado, precisam saber como pesquisar sua informação, quais as estratégias de busca e qual recurso poderá oferecer a melhor resposta para suas solicitações.

Algumas pesquisas na área revelam que geralmente os usuários possuem pouca experiência em usar serviços e recursos de bibliotecas na educação básica. Isso causa muitas dificuldades na busca da informação, além de dificuldades relativas à seleção da informação. A falta de experiência dos usuários em bibliotecas estruturadas e com bibliotecário na educação básica pode estar relacionada com a questão cultural. (MARQUETIS, 2008)

Nesse sentido, a educação do usuário, a biblioteca e o bibliotecário são considerados mediadores do conhecimento, e devem estar presentes na evolução do processo educativo.

### **3.3.1 Programas de Educação de Usuários**

Programas de educação de usuários são ações planejadas e desenvolvidas em longo prazo, levando em consideração as características e necessidades dos usuários. Assim, o centro de informação torna-se um instrumento educativo que possibilita aos usuários comportamentos adequados ao uso dos recursos informacionais. (BELLUZZO, 1989).

Existem dois tipos de programas de educação de usuários, de acordo com Dias (2004), sendo eles:

- **Programas Informais** – palestras e visitas orientadas, decorrente das necessidades emergentes dos usuários;

- **Programas Formais** – processo em longo prazo, no qual integra o processo de ensino-aprendizagem.

### **3.3.1.1 Diretrizes para Programas de Educação de Usuários**

Para se criar programas de educação de usuários, algumas diretrizes/passos devem ser seguidos, com a finalidade de proceder a estudos que evidenciem as reais necessidades dos usuários de um centro de informação. Para o desenvolvimento de programa de educação de usuário, sugere-se que se faça um estudo do público-alvo e que esse programa seja revisado continuamente.

O planejamento de um programa de educação de usuários necessita de decisões prévias e embasadas nos seguintes passos (DIAS, 2004):

#### **1. Diagnóstico do Centro de Informação**

O programa de educação de usuário deve considerar o diagnóstico da unidade informacional. Diagnóstico, segundo Rothberg (2009), refere-se ao conjunto de informações suficientemente claras, de modo que possa avaliar e analisar determinado ambiente, ou seja, analisar e conhecer a instituição e os usuários. Alguns aspectos importantes são: ambiente da instituição (características da unidade informacional, objetivos, missão, programas etc), público-alvo (frequentadores internos e externos), executores do programa (equipe de bibliotecários destinados a implantar o programa).

#### **2. Objetivos do Programa**

Os objetivos, de acordo com o Dicionário Aurélio, referem-se às intenções de um objeto atingir algo ou um propósito para determinada situação, que por sua vez, vinculam-se às metas. Definir as metas a serem alcançadas com o programa. Devem ser claros e se coadunar aos objetivos da biblioteca, favorecendo o desenvolvimento dos usuários. Os objetivos precisam ser mensurados posteriormente.

### **3. Atividades e Conteúdos do Programa**

Em relação aos conteúdos do programa, devem-se elencar conhecimentos e competências a serem adquiridos no programa para que se atinjam seus objetivos. Tais conteúdos devem abranger as normas de utilização das bibliotecas, os serviços e produtos oferecidos, as formas de pesquisar, critérios para avaliar as fontes de informação, dentre outros.

As atividades correspondem aos trabalhos que serão desenvolvidos pela biblioteca, como: palestras, visita orientada, cursos etc.

### **4. Procedimentos de Ensino e Recursos**

Os procedimentos incluem processos e ações que coloquem o usuário diretamente em contato com os produtos e serviços da biblioteca que possibilitem mudar sua conduta, de acordo com os objetivos previstos no programa. Em relação aos recursos, é importante saber quais deles estão disponíveis e selecionar outros que sejam do interesse do público-alvo.

### **5. Avaliação**

Avaliar significa, de acordo com Dias (2004), verificar como “o programa muda o conhecimento, as aptidões ou as atitudes dos participantes”, ou seja, saber se o programa está tendo êxito. Um ponto importante é a avaliação formativa, que deve ocorrer ao longo do processo e não somente ao final. O sentido da avaliação formativa é monitorar o programa de educação de usuário no decorrer do processo de ensino-aprendizagem, com a finalidade de verificar se os objetivos previstos no início do programa foram atingidos e o que foi realizado.

O processo de educação do usuário está relacionado ao uso adequado da informação, satisfação do usuário e a busca por novas informações tanto pelos usuários quanto os bibliotecários, que buscam meios de suprir as necessidades desses.

### **3.4 Formação de Usuários**

Segundo o dicionário Houaiss (2004. p. 1372), formação significa “conjunto de habilidades específicas de um determinado campo de atividade prática ou intelectual”. No contexto da formação de usuários essa definição é oportuna, pois a formação de usuários não é uma tarefa fácil, contudo cabe ao profissional da informação buscar métodos que ampliem a forma como o usuário busca e usa a informação desejada.

Sabe-se que a falta de hábitos de leitura, ausência de bibliotecas boas e em muitos casos, a inexistência de profissionais qualificados que possam orientar adequadamente aos usuários, provocam o mau uso da informação. Contudo, acredita-se que a formação de usuário constitui um valioso trabalho de desenvolvimento da comunidade, na qual, a biblioteca está inserida, visando, sobretudo, resultados que tornem os usuários mais produtivos, reflexivos.

Na prática, observa-se a preocupação mais intensa das bibliotecas com o processo de formação de usuários. Em geral, os centros de informações visam mais orientar o usuário do que formá-lo. Isso porque a formação de usuário é um processo de longo prazo, ou seja, continuado.

Segundo González (1998), deve-se começar a educar o usuário ainda na fase inicial de sua vida, para que assim se torne um adulto consciente da importância do uso da informação. Conseqüentemente, os usuários podem ajudar a promover o uso adequado da informação.

A formação de usuário visa desenvolver e criar habilidades específicas que ajudem os usuários na busca de informação, de modo que os tornem autônomos, seguros e eficientes quanto à busca de informação. Para tanto, é necessário divulgar os recursos disponíveis na biblioteca, como usá-los e sua forma de funcionamento.

Para formação do usuário algumas concepções devem ser consideradas:

**Quadro 2- Concepções de formação de usuário.**

<b>TERMO</b>	<b>CONCEITO</b>
<b>Orientação</b>	Ação de esclarecer o usuário sobre organização da Biblioteca " <i>Layout</i> " e serviços oferecidos, tem um sentido mais abrangente do que a instrução.
<b>Treinamento</b>	Ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário por desconhecer situações específicas de uso da Biblioteca e de seus recursos informacionais, envolvendo o conjunto de meios necessários para tal.
<b>Educação</b>	Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da Biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação
<b>Formação</b>	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimentos de atitudes e habilidades, de acordo com o tipo de usuário da Biblioteca previamente definido.

Fonte: Adaptado da dissertação de BELLUZZO (1989).

Os termos mostram diferentes concepções para a formação de usuário. Ressalta-se que para que haja um bom programa de formação de usuário, as diferentes concepções devem ser desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que os usuários estão em níveis distintos de aprendizagem.

O processo de formação de usuário deve proporcionar ao usuário a competência de buscar e usar criticamente as informações em qualquer suporte. Sabe-se que as fontes de informações são diversas, tanto na internet quanto em bibliotecas, lembrando que ambos são ambientes nos quais as informações, em sua maioria, não possuem custos de acesso. Contudo, ainda há pessoas que não sabem usufruir dos recursos que esses ambientes oferecem, por falta de desconhecimento, falta de acesso ou por não ter competência de buscar informação ou até mesmo de manusear um recurso eletrônico.

Depreende-se que as competências informacionais dos usuários podem ser desenvolvidas pelo letramento informacional. O letramento informacional, segundo Gasque (2011), refere-se às ações relativas a localizar, avaliar, ter acesso e fazer uso da informação para a geração de conhecimento.

### **3.5 Letramento Informacional**

No início do século XX, alguns autores, como: John Dewey, Paulo Freire, David Ausubel, dentre outros, apontam que no processo de aprendizagem, os indivíduos devem ficar no centro do processo, pois através de suas experiências novos conhecimentos poderão ser criados. No contexto da sociedade contemporânea, em que a informação torna-se elemento fundamental para a geração de conhecimento, as bibliotecas e centros de informação passam a ser ambientes de aprendizagem. (GASQUE, 2010)

Assim, de acordo com Gasque (2012) há necessidade de capacitação dos indivíduos (usuários ou não de centros de informação) para que possam lidar de forma eficiente com a informação. Essa formação deve ir além dos recursos da biblioteca. O foco é a capacitação para lidar com a informação em diferentes contextos e tarefas.



Segundo Gasque (2010), o termo letramento informacional surge nos Estados Unidos da América (EUA), por volta da década de setenta. Apesar de ser um tema abordado mundialmente, estudos a cerca do assunto somente chegou ao Brasil no início do século XXI. Em função disso, Rocha *et al* (2008) descreve que a quantidade de artigos publicados em periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre o assunto é baixa, talvez pelo tema ter sido introduzido recentemente no país .

Muitos são os termos empregados para traduzir a expressão original Information Literacy (IL). Gasque (2010) cita alguns desses termos – “Alfabetização Informacional” (na Espanha), “Literacia da Informação” (em Portugal), “ Letramento Informacional, Competência Informacional, Habilidade Informacional, dentre outros”. No Brasil, o termo mais utilizado é “Competência Informacional”. No entanto, a autora destaca que os referidos termos apesar de estarem relacionados, não possuem o mesmo significado.

Gasque (2012) sugere um arcabouço conceitual do letramento informacional com a intenção de delimitar melhor os referidos conceitos. Para tanto, apresenta as definições dos conceitos:

- **Alfabetização informacional** – considerada a primeira etapa do processo de aprendizagem. Envolve conhecimento básico dos suportes de informação (dicionários, enciclopédias, funções básicas do computador etc). Necessita de habilidades e competências que devem ser desenvolvidas desde a educação infantil.
- **Letramento informacional** – processo de ensino-aprendizagem, que inclui a alfabetização informacional, para desenvolver a capacidade de buscar e usar a informação de forma eficiente e eficaz.
- **Competências informacionais** – Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes devem desenvolver competências específicas para aprender a buscar e usar informação. Tais competências ou produto do letramento

podem ter diferentes níveis de aquisição, que se relacionam à experiência dos aprendizes, concepção pedagógica do programa de letramento, dentre outros.

- **Habilidades informacionais** – São as fases necessárias para desenvolvimento das competências informacionais.

O letramento informacional tem como antecedente a educação de usuário. Em que, a biblioteca possui função educativa visível, em geral, por meio do Serviço de Referência, que se amplia através da inserção da educação de usuário. Porém, as ações transcendem a formação em unidades de informação.

De acordo com Dudziak (2003, p.28) pode-se definir o letramento informacional como:

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

É um processo de aprendizagem continuada, que envolve três elementos fundamentais: informação, conhecimento e inteligência. Atua de forma transdisciplinar, por abranger habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais que desenvolve a criação, tomada de decisão e resolução de problemas.

A *American Library Association* (ALA, 2010) define cinco padrões de aprendizagem:

- Saber determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão;
- Conhecer o mundo da informação e ser capaz de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz;
- Avaliar criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos;

- Usar e comunicar a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais;
- Considerar as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência;

De acordo com Gasque (2012) letramento informacional não é só a junção de informação e letramento. É um conceito mais amplo e complexo, visto que o letramento informacional tem por finalidade socializar e adaptar o cidadão na sociedade da aprendizagem. De modo geral, o letramento informacional é o engajamento do indivíduo no processo de aprendizagem, com a finalidade de desenvolver habilidades e competências para buscar e usar a informação de forma eficaz e eficiente.

Segundo Gasque (2008), provavelmente, foi a partir da crença de que os projetos formalizados e sistematizados podem ser mais efetivos, que surgiram os programas de educação de usuários e, posteriormente, com a evolução desses, o letramento informacional. Assim, o plano do letramento informacional deve ser construído a partir da educação infantil. Entretanto, cabe ressaltar que o planejamento do processo de letramento informacional é complexo e envolve superar, em especial, cinco desafios, quais sejam (GASQUE, 2010):

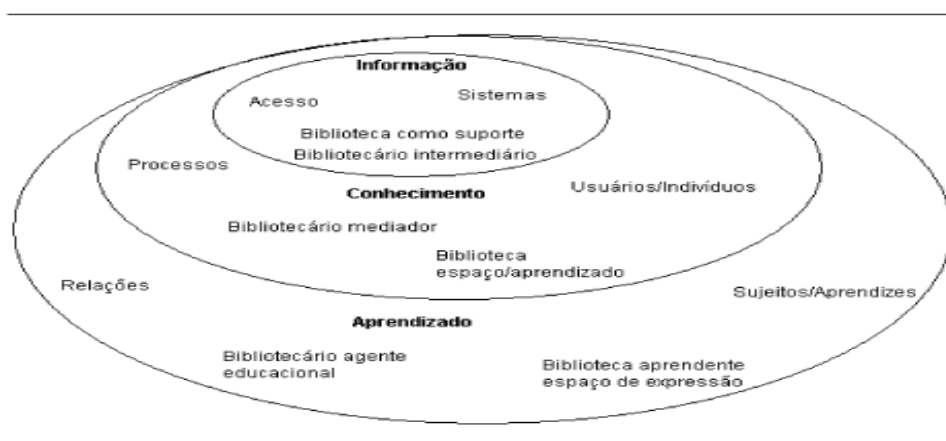
- 1) Dificuldade em mudar a cultura pedagógica;
- 2) Formação inadequada dos professores;
- 3) Concepção de ensino-aprendizagem;
- 4) Organização do currículo na Educação Básica;
- 5) Ausência de infraestrutura adequada de informação.

### 3.5.1 Concepções do Letramento Informacional

A partir da evolução do conceito de IL, três concepções encontram-se subjacentes a ele (DUDZIAK, 2003). Sendo, as três categorias:

- **Concepção da Informação** (ênfase na tecnologia da informação) – adota uma abordagem ligada à operação de sistemas tecnológicos, “[...] com o aprendizado de mecanismos de busca e uso de informações em ambientes eletrônicos”;
- **Concepção do Conhecimento** (ênfase nos processos cognitivos) – em que o indivíduo está no centro do processo de aprendizagem. “O foco está no indivíduo, em seus processos de compreensão da informação e seu uso em situações particulares”;
- **Concepção da Inteligência** (ênfase no aprendizado ao longo da vida) – levam-se em consideração as habilidades e competências que o sujeito adquiriu ao longo da vida, uma vez, que “[...] as ligações que se estabelecem entre habilidades, conhecimentos e valores determinam o aprendizado, levando a mudanças individuais e sociais”.

**Figura 1 – Concepções do letramento informacional**



Fonte: Dudziak (2002) citado em Dudziak (2003).

Em suma, essas concepções referem-se aos paradigmas em que os programas de letramento informacional são estruturados e planejados. Evidentemente, os resultados do processo de letramento se vinculam à concepção de ensino-aprendizagem, aos recursos didáticos utilizados, dentre outros.

Finaliza-se o tópico com a compreensão de que o letramento informacional é:

[...] um processo de aprendizagem, compreendido como ação contínua e prolongada, que ocorre ao longo da vida. O sentido da aprendizagem relaciona-se à construção do conhecimento, inerente ao ser humano, que perpassa as várias atividades do comportamento informacional, considerando as experiências e informações, que abrange as atitudes, as disposições morais e o cultivo das apreciações estéticas. Assim, entende-se tal processo como o conjunto das mudanças relativamente permanentes resultantes das inter-relações entre a nova informação, a reflexão e a experiência prévia, sem desconsiderar as interações do indivíduo com o meio social. (GASQUE, 2012, p. 38)

## 4 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO

Com a era da informação e os avanços tecnológicos nos quais a sociedade contemporânea está inserida, as unidades de informações devem oferecer produtos e serviços em sintonia com os novos tempos. Nesse universo, o bibliotecário deve atuar como “peça” fundamental, uma vez que, ele é o elo entre o usuário, a informação e a biblioteca.

Campello (2003) argumenta que os bibliotecários devem passar por transformações para se inserir no novo ambiente de aprendizagem. Para tanto, precisam desenvolver as competências informacionais para a busca e uso da informação, bem como a compreensão das questões de ensino-aprendizagem a fim de suprir as necessidades dos usuários.

De acordo com Rocha (2008), não há muitas divergências entre os autores a respeito das competências e habilidades que o bibliotecário deve possuir. Uma vez que, para exercer as atividades de formação e letramento de usuários são necessários:

- Trabalho interdisciplinar;
- Uso do senso crítico para resolução de problemas informacionais;
- Saber avaliar e filtrar as informações necessárias;
- Tornar as pessoas autônomas e independentes quanto à busca da informação;
- Adotar postura mais ativa;
- Saber lidar com as tecnologias da informação;
- Interagir com o usuário assumindo uma postura educativa e ser competente na busca pela informação.

Dudziak (2003, p. 33) ressalta ainda que o profissional da informação precisa considerar as diferenças culturais e de aprendizado de cada indivíduo, direcionando seu trabalho para a medição da aprendizagem, de acordo com quatro conceitos:

- **Intencionalidade** - que ocorre quando o bibliotecário direciona a interação e o aprendizado;
- **Reciprocidade** - quando o bibliotecário está envolvido em um processo de aprendizado, ambos aprendem;
- **Significado** - quando a experiência é significativa para ambos;
- **Transcendência** - quando a experiência vai além da situação de aprendizagem, é extrapolada para a vida do aprendiz.

O desenvolvimento das competências e habilidades contribui para que o bibliotecário cumpra os objetivos da instituição na qual está alocado, bem como a responsabilidade social, ao contribuir para o desenvolvimento das pessoas e da sociedade.

Assim, o papel do bibliotecário na biblioteca não é somente disponibilizar a informação, mas se incomodar se esta está sendo bem aproveitada por sua comunidade, refletindo e avaliando na sua forma de trabalho, no seu grau de atuação em contribuir para um melhor desenvolvimento dessa informação diante da necessidade de seus usuários. Um profissional capaz de enxergar além das aparências ou de um “balcão de referência”, cujo olhar se volta para um educador e não somente um repassador de informações.

Um bibliotecário apto a entender as características e os anseios da comunidade a qual serve, modelando sua prática e atuação visando à melhor apreensão, aprendizado e relação da informação a ser transmitida e partilhada.

## 5 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Segundo Barbosa (2008), as bibliotecas especializadas começaram a surgir em meados do século XX, na fase do desenvolvimento industrial e com os avanços na área de ciência e tecnologia (C&T). No entanto, ocorreu maior impulso a partir da Segunda Guerra Mundial.

Estas bibliotecas possuem características particulares, especialmente em relação aos seus acervos, que se diferenciam por revelar um caráter organizacional mais seletivo e atualizado em relação a áreas específicas do conhecimento.

De acordo com Salasário (2000, p. 108), o conceito de biblioteca especializada refere-se a “uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico”.

As primeiras bibliotecas especializadas organizaram-se nas universidades que, desde cedo, se organizaram em departamentos especializados ou faculdades e, cada um destes iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica. Trata-se de uma biblioteca tendencialmente dedicada a um assunto ou grupo de assuntos específicos.

Miranda (2007, p.88), ressalta que as bibliotecas especializadas se originaram:

[...] da necessidade de órgãos governamentais, universidades (bibliotecas setoriais), ou empresas. Atuam como importantes agentes disseminadores dos conhecimentos necessários nos estudos e tomados de decisões das instituições das quais fazem parte. Devem as mesmas desenvolver um bom planejamento na formação de suas coleções, a fim de satisfazerem seu público específico.

As bibliotecas especializadas são orientadas para alcançar objetivos específicos de acordo com a área e instituição em que atuam. Por proporcionarem suporte científico e tecnológico, necessitam manter-se sempre atualizadas, para atender as demandas do público-alvo.



Diferenciam-se das demais bibliotecas por serem centros de informação que possuem coleções voltadas para uma área específica do conhecimento. Distinguem-se também, pelos usuários que visam atender – pessoas associadas à instituição ou com interesses específicos.

Assim, Santiago (2010, p.28) descreve que o objetivo de uma biblioteca especializada é:

[...] tornar acessível qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, em uma área específica do conhecimento, contribuindo, de tal forma, para os avanços dos trabalhos da organização e auxiliando no alcance de seus objetivos.

Miranda (2007, p.88) elenca, de forma sucinta, as funções das bibliotecas especializadas:

- a) Fornecer informações de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
- b) Realizar tratamento exaustivo dos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- c) Disseminar seletivamente a informação;
- d) Proporcionar o acesso à base de dados especializadas na área de interesse da coleção e;
- e) Permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

O acervo desse tipo de biblioteca possui características peculiares, sendo atual e seletivo, visando atender as necessidades da clientela. No que diz respeito aos recursos informacionais, eles devem ser diversificados e relacionados com a área do conhecimento a qual pertencem. Esses recursos incluem: livros, periódicos especializados, publicações governamentais, base de dados, teses, dissertações, recorte de jornal, multimeios, microformas, publicações governamentais, entre outros.

## 6 METODOLOGIA

O presente capítulo aborda a metodologia utilizada para a realização desse trabalho, cujo objetivo geral é analisar o programa de formação de usuário do Cedi da Câmara dos Deputados. Para tanto, procedeu-se no levantamento de dados com os bibliotecários/atendentes e usuários do Cedi.

Entende-se que metodologia é o conjunto de métodos e técnicas aplicadas para um determinado fim. É o caminho percorrido, a maneira utilizada para atingir o objetivo. (RICHARDSON, 2007)

Na composição deste trabalho foram utilizados três tipos de abordagens de pesquisa: pesquisa documental, exploratória e estudo de caso. A pesquisa de natureza documental foi feita por meio de levantamento bibliográfico em livros, artigos, estudos, discussões entre outros, resultando no referencial teórico, que visa atender o tema proposto e seus objetivos.

A pesquisa de natureza exploratória objetiva conhecer determinado fenômeno que ocorre no Cedi. Fez-se uso de questionários para compreender a percepção dos usuários acerca dos recursos oferecidos pelo Cedi e entrevistas com os bibliotecários/atendentes sobre os programas de formação de usuários do Cedi.

A pesquisa, portanto, baseia-se em uma abordagem quanti-qualitativa. No aspecto quantitativo, propõe-se a investigar um fenômeno, em determinado contexto, por meio de questionário composto por dez perguntas a respeito do Cedi, aplicados em uma amostra de trinta e sete usuários. Em relação ao aspecto qualitativo, busca-se a percepção e o entendimento sobre a natureza geral da questão. Na pesquisa, foram realizadas entrevistas com os bibliotecários/atendentes em contato direto com o público.

## 6.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa se utiliza de um estudo de caso, cujo objeto analisado é uma unidade de informação – Cedi. Os dados foram coletados em diferentes momentos, por meio de duas fontes de informações: questionário e entrevista.

Segundo Godoy (1995), o estudo de caso visa analisar profundamente um ambiente, “de um simples sujeito ou uma situação em particular”. Em que, tem por objetivo relatar a realidade por meio da vivência, análise, discussão e tentativa de solução de um problema extraído da vida real.

O autor ressalta que as características do estudo de caso são (GODOY, 1995):

- **Objetivar a descoberta:** o investigador se manterá atento a novos elementos que poderão surgir, buscando novas respostas e novas indagações no desenvolvimento do seu trabalho;
- **Enfatizar a interpretação contextual:** para melhor compreender a manifestação geral de um problema, devem-se relacionar as ações, os comportamentos e as interações das pessoas envolvidas com a problemática da situação a que estão ligadas;
- **Retratar a realidade de forma completa e profunda:** o pesquisador enfatiza a complexidade da situação, procurando revelar a multiplicidade de fatos que a envolvem e a determinam;
- **Usar várias fontes de informação:** o pesquisador recorre a uma variedade de dados, coletados em diferentes momentos, em situações variadas e com uma multiplicidade de tipos de informantes.

## **6.2 Ambiente da Pesquisa**

A pesquisa realizou-se no Centro de Documentação e Informação (Cedi) da Câmara dos Deputados (CD), em Brasília, DF.

### **6.2.1 Câmara dos Deputados**

A Câmara dos Deputados do Brasil, assim como o Senado Federal, faz parte do Poder Legislativo da União. Busca representar o povo brasileiro nas atividades que viabilizam a realização dos anseios da população, mediante discussão e aprovação de propostas referentes às áreas econômicas e sociais, como educação, saúde, transporte, habitação, entre outras, sem descuidar do correto emprego, pelos Poderes da União, dos recursos arrecadados da população com o pagamento de tributos.

Assim, a CD compõe-se de representantes dos Estados brasileiros e do Distrito Federal. É composta por quinhentos e treze deputados, que através do voto proporcional, são eleitos e exercem seus cargos por quatro anos.

À CD compete privativamente: eleger os membros do Conselho da República e autorizar a abertura de processo contra o presidente da República e seus ministros. Juntamente com o Senado forma o Congresso Nacional, cabendo a esta instituição: a aprovação, alteração e revogação de Leis; autorização ao Presidente para a declaração de guerra; sustar atos do Poder Executivo; julgar as contas do Presidente da República; dentre outras funções, enumeradas no capítulo I, título IV, da Constituição Federal de 1988.

Atualmente seu presidente é o deputado Marco Maia, filiado ao Partido dos Trabalhadores (PT) do estado do Rio Grande do Sul. A CD está localizada na Praça dos Três Poderes, na capital federal. (PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2012).

Disponível em:< <http://www2.camara.leg.br/a-camara/conheca>>.

## **6.2.2 Centro de Documentação e Informação**

É o órgão responsável pela gestão de informação e pela preservação da memória institucional e do patrimônio cultural da CD.

Ao Cedi compete coordenar, controlar e dirigir as atividades de documentação, informação e pesquisa legislativa, bibliográfica, arquivística e museológica da CD. A ele cabe, ainda, a edição de publicações, a preservação dos bens culturais e da memória legislativa nacional e a padronização da linguagem documentária da Casa, subsidiando as fases do processo legislativo no âmbito de suas atribuições. Além de atender aos cidadãos.

### **MISSÃO:**

“Gerir informação para fins institucionais, preservar a memória e o patrimônio cultural da Câmara dos Deputados e disseminá-los para a sociedade.”

### **VISÃO:**

“Ser centro de excelência em gestão da informação, contribuindo para a promoção da cidadania, da igualdade e da justiça social.”

### **VALORES:**

Comprometimento, Ética, Espírito de Equipe, Inovação, Qualidade, Transparência.

O Cedi é o órgão da Diretoria Legislativa responsável pela gestão da informação e do conhecimento produzidos pela CD. É composto por sete coordenações:

- **Coordenação de Arquivo (Coarq)**

Órgão central do Sistema de Arquivo da Câmara dos Deputados – SIARQ-CD é responsável pela definição da política arquivística e gestão de documentos originais produzidos e recebidos pelas unidades da Casa. A coordenação também desenvolve e implementa ações de controle, manutenção e disponibilização dos

acervos sob sua proteção. O acervo compreende documentos oriundos do processo legislativo e das ações administrativas que envolvem o funcionamento da Casa nas mais diversas formas de apresentação, tais como manuscritos, impressos e suportes especiais (fotografias, mapas, desenhos, gravações de áudio e vídeo e documentos eletrônicos).

- **Coordenação de Biblioteca (Cobib)**

É responsável pelo desenvolvimento das coleções bibliográficas, pela catalogação, indexação, circulação, pesquisa e disseminação da informação. A biblioteca é depositária oficial dos documentos das Nações Unidas no Brasil, integra a Rede Bibliográfica Virtual – RVBI e promove o intercâmbio de informações com instituições afins, nacionais e internacionais.

- **Coordenação de Edições Câmara dos Deputados (Coedi)**

Controla, edita e distribui publicações originadas do Conselho Editorial da CD, dos trabalhos parlamentares, assim como aquelas de interesse da Casa. É formuladora e executora da Política Editorial da CD por meio da implementação de diretrizes, normas e fluxos de trabalho capazes de contribuir efetivamente para a promoção da cidadania e para divulgar a atividade parlamentar e a imagem institucional, bem como favorecer a articulação, o debate e a circulação do conhecimento entre os vários segmentos da sociedade.

- **Coordenação de Estudos Legislativos (Celeg)**

Coordenação responsável por estabelecer e manter o padrão da linguagem documentária da CD. A coordenação também gerencia o Sistema de Tramitação das Proposições Legislativas - SILEG Proposições; mantém atualizada a Base de Dados de Legislação Federal Brasileira – LEGIN; e gerencia o Sistema de Registro de Dados Cadastrais, Biografia e de Atuação dos Deputados – SILEG Deputados.

- **Coordenação de Gestão, Estratégia e Tecnologia (Coget)**

Coordena as ações relacionadas às gestões estratégicas e administrativas, além de realizar a prospecção e atualização tecnológica do Centro de Documentação e Informação, provendo ao Diretor do CEDI subsídios para tomada de decisão.

- **Coordenação de Preservação de Bens Culturais (Cobec)**

Entre suas atribuições estão preservar, conservar, restaurar e divulgar bens culturais, bibliográficos, iconográficos e micrográficos sob a custódia do Centro de Documentação e Informação – CEDI e do Museu da CD. É responsável também por promover a política de preservação da memória e do patrimônio cultural da Câmara dos Deputados.

- **Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi)**

Presta informações e atende às solicitações de pesquisa dirigidas ao Centro de Documentação e Informação – Cedi. A coordenação é responsável também por planejar e conduzir visitas orientadas ao Cedi. (PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2012).

Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/cedi/oquee.html>>.

O presente trabalho enfatiza as contribuições da Corpi e da Cobib. A primeira, responsável pelo atendimento aos usuários, foi o local em que foram realizadas as entrevistas com bibliotecários e atendentes. Na segunda, também conhecida como Biblioteca Pedro Aleixo, responsável pela disseminação da informação, é o local onde se encontra o acervo bibliográfico da CD, e onde foram aplicados os questionários com os usuários internos e externos.

### **6.2.2.1 Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação**

Responsável pela gestão do atendimento e do relacionamento com os usuários da informação propicia aos usuários acesso aos conteúdos documentais relativos ao processo legislativo federal. O objetivo é dar suporte e promover com informação e documentos as atividades parlamentares e de assessoramento legislativo da CD.

Realiza pesquisas de informação legislativa, bibliográfica e arquivística com subsídio para as atividades dos parlamentares. Além disso, provê o público externo de informações sobre os trabalhos legislativos no âmbito federal.

Presta informações sobre:

- Projetos de Lei (PL) e outras proposições em tramitação;
- Leis Federais Brasileira;
- Assembléias Nacionais Constituintes;
- Pronunciamentos de Deputados Federais;
- Biografias de Deputados Federais;
- Audiências públicas promovidas pela Casa;
- Comissões Parlamentares de Inquérito (CPIs);
- Informações bibliográficas;
- Publicações editadas pela Casa;
- Informações de documentos originais de arquivo;
- Processo Legislativo;
- Informação Institucional e Administrativa;
- Localização de informações no Portal da Casa;
- Legislação Interna.



A Corpi também:

- Orienta os usuários e realiza treinamentos para o melhor uso dos recursos de pesquisa do Portal da CD;
- Promove visitas guiadas para grupos interessados em conhecer o Cedi;
- Elabora, em parceria com outros órgãos da Casa, o Fique por Dentro, produto de informação que reúne conteúdo sobre temas em destaque no Congresso Nacional (CN) e está disponível no Portal da Casa. (PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2012).

Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/cedi/oquee.html>>.

### **6.2.2.2 Biblioteca Pedro Aleixo**

A Biblioteca Pedro Aleixo integra o Centro de Documentação e Informação da CD e possui acervo com cerca de duzentos mil volumes, sendo uma das maiores de Brasília e do próprio País. O acervo é especializado em Ciências Sociais com ênfase em Direito, Ciência Política, Economia e Administração Pública. Possui rico e valioso acervo de obras raras, totalizando aproximadamente quatro mil e setecentos volumes. É depositária, desde 1947, de documentos oficiais e publicações da Organização das Nações Unidas (ONU), classificados como de distribuição geral. É depositária também das publicações editadas no Brasil pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), pela Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (CEPAL) e pela Organização Mundial do Comércio (OMC).

A principal função da Biblioteca é subsidiar as atividades legislativas e parlamentares dos membros da CD e do CN e as atividades administrativas de seus servidores.

Informações gerais:

1) Acervo: livros, jornais, revistas especializadas, documentários em dvd's, Diário Oficial da União e Diário da Câmara dos Deputados;

2) Empréstimo domiciliar: realizado mediante prévio cadastramento, é estritamente pessoal e intransferível, sendo proibida a retirada de material informacional em nome de outro usuário;

3) Quem pode se cadastrar: deputados federais, senadores, ex-parlamentares, servidores ativos e inativos da Câmara dos Deputados, consultores do Senado Federal e bibliotecas sediadas no Distrito Federal, devidamente credenciadas na Biblioteca Pedro Aleixo;

4) Consulta local: aberta à comunidade;

5) Consulta às obras da Biblioteca Digital : aberta à comunidade, com acesso ao texto integral;

6) Empréstimo entre bibliotecas: serviço disponibilizado às bibliotecas credenciadas, do Distrito Federal. (PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2012).

Disponível em:< <http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/biblarq/apresentacao/conheca>>.

### **6.3 Universo e Amostra da Pesquisa**

O universo da pesquisa é composto por cerca de vinte e oito servidores da Corpi, efetivos e terceirizados. A amostra escolhida é composta por duas bibliotecárias e duas atendentes com nível superior. A amostra caracteriza-se por ser intencional por conveniência, pois foram escolhidos bibliotecários e atendentes que possuem contato direto com os usuários e que atuam na formação do usuário.

Em relação aos usuários, o universo da pesquisa são os usuários internos (servidores, parlamentares, consultores, terceirizados e pessoas credenciadas) e externos (cidadãos) que utilizam a Cedi. Foram coletados dados com trinta e sete usuários que utilizam o Cedi, tanto usuários internos como externos. A amostra dos usuários se caracteriza por ser não-aleatória simples por conveniência, pois os usuários escolhidos foram aqueles que estiveram no Cedi no momento da aplicação dos questionários.

#### 6.4 Instrumento de Coleta de Dados

Utilizaram-se dois tipos de instrumentos de coleta de dados, quais sejam, questionários e entrevistas, descritos a seguir.

O questionário, instrumento de coleta de informações, que busca descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo. É uma técnica de investigação composta por um número de questões apresentadas por escrito que tem por objetivo propiciar determinado conhecimento ao pesquisador. (RICHARDSON, 2007)

No quadro 3, apresentam-se as vantagens e desvantagens dos questionários, quais sejam:

**Quadro 3 – Vantagens e desvantagens do questionário.**

<b>VANTAGENS</b>	<b>DESVANTAGENS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A resposta, por escrito, a questões potencialmente embaraçosas, não é tão embaraçosa para os inquiridos, como por exemplo, através da entrevista pessoal;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para que efetivamente possa cumprir os objetivos e na medida em que a sua concepção se reveste de alguma complexidade, exige bastante planejamento;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• As respostas às questões colocadas não estarão tão sujeitas a enviesamentos e interpretações duvidosas;</li> <li>• Possibilita uma maior sistematização dos resultados obtidos, tornando-se mais fácil automatizar o processo de análise e tratamento dos dados;</li> <li>• É de fácil operacionalização, podendo ser aplicado a uma amostra de grande dimensão, num curto espaço de tempo;</li> <li>• Pelas suas características, implica normalmente custos menores, pois evita as deslocações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poderá ser difícil motivar os inquiridos a responder ao questionário, o que normalmente origina muitas faltas de resposta, o que será particularmente verdade quando o tipo de questões não tem utilidade ou algum tipo de relação com o inquirido;</li> <li>• Se houver alguma dúvida no preenchimento do questionário, não haverá hipótese de esclarecimento;</li> <li>• Não possibilita a introdução de dados suplementares, a não ser que se recorra a outras técnicas de recolha de dados;</li> <li>• Quando se utilizam perguntas abertas, poderá haver alguma superficialidade nas respostas.</li> </ul>
---	--

Fonte: Adaptado de RICHARDSON (2007).

A entrevista é uma técnica de pesquisa que visa obter informações de interesse a uma investigação, em que o pesquisador formula perguntas orientadas, com um objetivo definido, frente a frente com o respondente, promovendo uma interação social. Visa obter do entrevistado a percepção dele sobre o que considera os aspectos mais relevantes de determinada situação em estudo. (GRESSLER, 2004). O quadro 4 apresenta as vantagens e desvantagens da entrevista.

**Quadro 4 – Vantagens e desvantagens da entrevista.**

VANTAGENS	DESTANTAGENS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilita obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social;</li> <li>• Permite a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano;</li> <li>• Os dados obtidos podem ser classificados e quantificados;</li> <li>• Não exige que o respondente saiba ler ou escrever;</li> <li>• Maior flexibilidade no trabalho de investigação (pode-se explicar o significado das perguntas, captar expressões corporais, tonalidade de voz e ênfase das respostas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de motivação do entrevistado para responder;</li> <li>• Facilidade de fornecimento de respostas falsas;</li> <li>• Inabilidade ou incapacidade do entrevistado para responder (vocabulário insuficiente, problemas psicológicos);</li> <li>• Influência exercida pelo aspecto pessoal do entrevistador;</li> <li>• Influência das opiniões do entrevistador sobre as respostas do entrevistado;</li> <li>• Custo do treinamento dos entrevistadores e da aplicação das entrevistas.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de GRESSLER (2004).

Os instrumentos de coletas de dados foram utilizados para objetivos diferentes, quais sejam:

**1. Questionário** - utilizado para traçar perfil do usuário que utiliza o Cedi, bem como verificar a percepção destes a cerca dos programas de formação de usuários entre outros aspectos. Foi composto por questões fechadas, de múltipla escolha e questões abertas.

**2. Entrevista não estruturada** – realizou-se uma conversação orientada para obter informações detalhadas a cerca da formação de usuários no Cedi. Dividida em duas partes, a primeira composta por questões fechadas relacionadas ao perfil da bibliotecária ou atendente. A segunda, composta por oito questões sobre os programas de formação do usuário no Cedi.

## **6.5 Coleta e Processamento dos Dados**

Antes da coleta dos dados, foi feito um pré-teste com uma bibliotecária do Senado Federal e dois usuários do Cedi, no dia 29 de novembro de 2012. Os resultados da entrevista com a bibliotecária e com os usuários foram satisfatórios e avaliaram a clareza do roteiro de entrevista e do questionário. Em ambos os casos, não houve problemas com as questões.

Os questionários foram aplicados entre os dias 03 de dezembro de 2012 a 14 de dezembro de 2012, nos turnos matutinos e vespertinos. As entrevistas foram aplicadas via e-mail, devido à impossibilidade de agendamento com os participantes, por falta de tempo. Ambas feitas entre os dias 17 a 21 de dezembro de 2012.

No que diz respeito ao processamento dos dados, foram realizados por meio do Microsoft Office Excel 2007, no qual resultaram em tabelas, gráficos e quadros.

## 7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O presente capítulo trata da análise e discussão dos dados coletados a partir dos instrumentos de coleta de dados escolhidos: questionário e entrevista. Após a coleta, os dados foram tabulados por meio do Microsoft Office Excel 2007 e organizados em quadros, tabelas, gráficos seguidos por comentários. Por ter utilizado dois tipos de instrumento de coleta de dados, a análise é dividida em duas partes, sendo elas: análise dos questionários e análise das entrevistas.

### 7.1 Análise dos Questionários – Usuários

As questões iniciais do questionário são relacionadas ao perfil dos usuários. A primeira trata do gênero dos respondentes. Observou-se que o perfil dos usuários é composto em sua maioria por respondentes do sexo masculino (73%). Apenas 27% são do gênero feminino. O gráfico 1 apresenta o gênero dos usuários do Cedi.

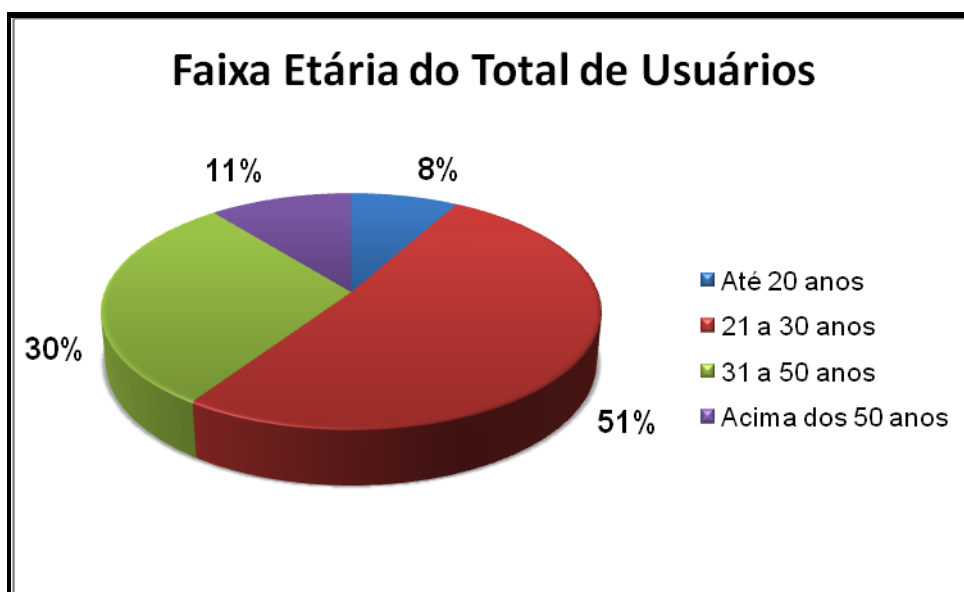
**Gráfico 1 – Gênero dos usuários do Cedi**



Fonte: Elaboração própria.

A segunda questão trata da faixa etária dos usuários do Cedi. Os resultados mostram que mais da metade dos usuários possui faixa etária entre 21 e 30 anos (51%). A segunda maior faixa etária corresponde aos usuários com idade entre 31 e 50 anos (30%). O percentual de usuários com mais de 50 anos é de três pontos percentuais maior que o percentual de usuários com idade até 20 anos, apresentando os valores 11% e 8%, respectivamente, como se observa no gráfico 2.

**Gráfico 2 – Faixa etária do total de usuários do Cedi**

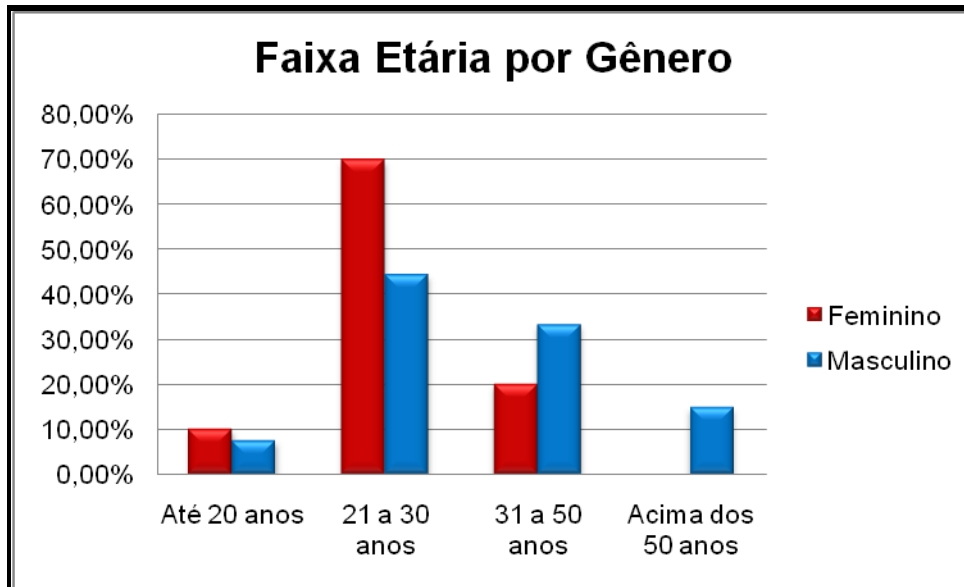


Fonte: Elaboração própria.

Ao cruzar os resultados das questões 1.1 e 1.2, pode-se identificar a relação entre a faixa etária e o gênero, apresentada no gráfico 3. Percebe-se que os homens estão distribuídos por todas as faixas, enquanto que as mulheres têm no máximo 50 anos. As mulheres concentram-se em maior percentual (70%) na faixa etária de 21 a 31 anos. Pelo gráfico é possível identificar que o percentual de usuários respondentes do gênero masculino é de idade mais elevada do que o gênero feminino. A soma do percentual das faixas etárias de 31 a 50 anos e acima de 50 anos é de 48,15% e o percentual de mulheres nessas faixas etárias é de apenas 20%, ou seja, o percentual de homens com mais de 31 anos é 2,4 vezes maior que o percentual de mulheres.



**Gráfico 3 – Faixa etária dos usuários por gênero**

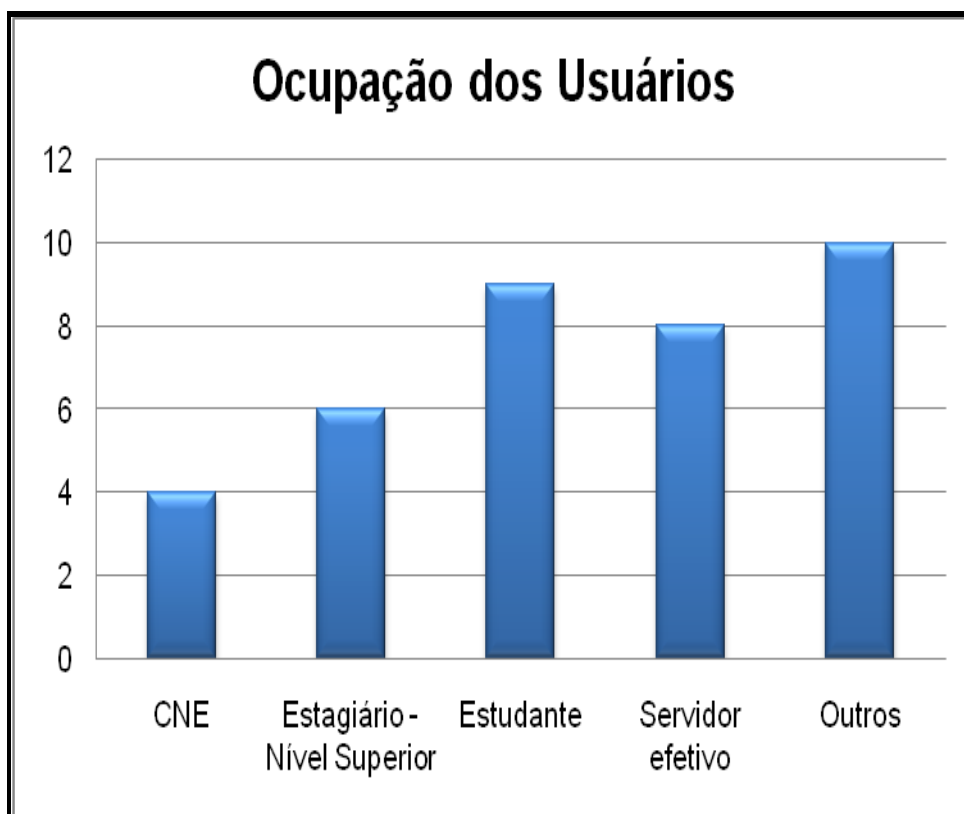


Fonte: Elaboração própria.

Ainda relacionada ao perfil do usuário, a terceira questão (1.3) trata do tipo de usuário (interno ou externo), o cargo do usuário interno na CD, bem como a ocupação dos usuários externos, conforme apresenta o gráfico 4. Os usuários que frequentam o Cedi se classificam em externos e internos, sendo o percentual de entrevistados de 41% e 59%, respectivamente. Os usuários internos possuem vínculo com a instituição e os usuários externos são os cidadãos (estudantes, pesquisadores, jornalistas etc). Observa-se no gráfico que os usuários que mais frequentam a biblioteca são estudantes - usuários externos. Estes estudantes geralmente frequentam a biblioteca do Cedi com intuito de estudar para concursos, uma vez que a biblioteca é especializada em Ciências Sociais com ênfase em Direito, Ciência Política, Economia e Administração Pública. Além dos estudantes, os respondentes externos constituem-se por indivíduos com ensino superior ou técnico, os quais são representados na coluna “Outros” do gráfico. Os internos são representados por servidores da Câmara dos Deputados, sendo eles: estagiários, secretários parlamentares, servidores efetivos, terceirizados, CNE (Cargo de

Natureza Especial) e aposentados. Os usuários internos que mais frequentam a biblioteca são os servidores efetivos (8) e estagiários (6).

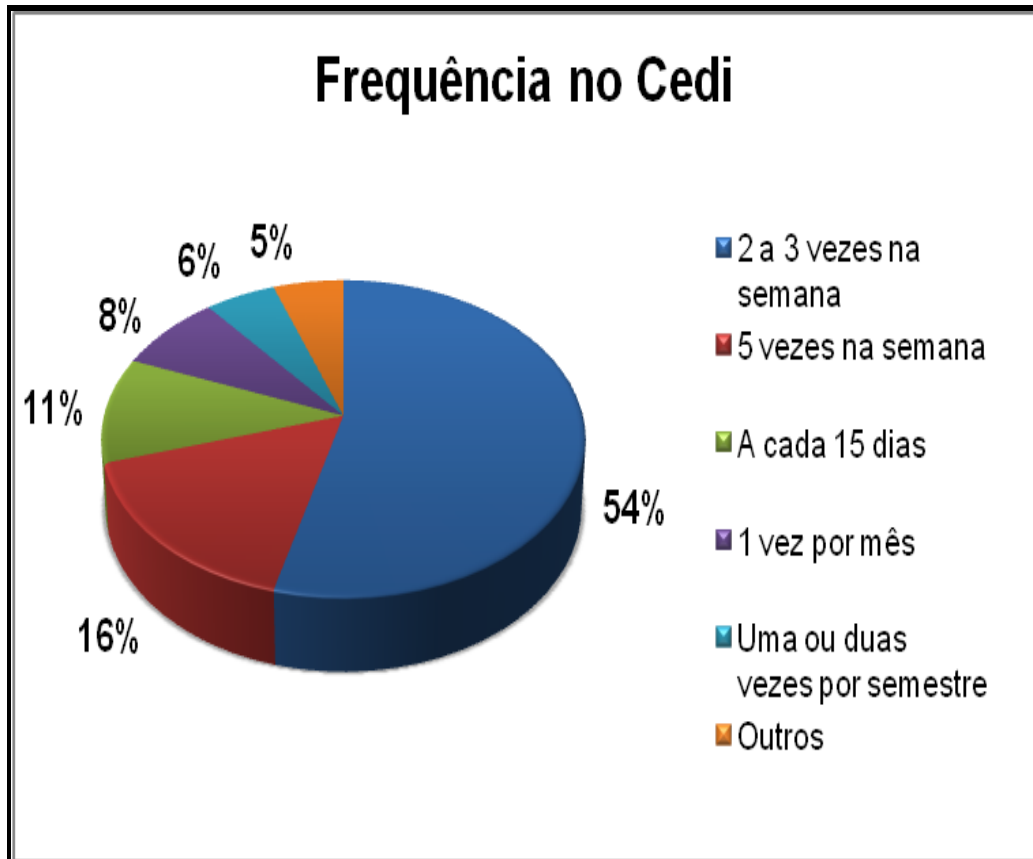
**Gráfico 4 – Ocupação dos usuários do Cedi**



Fonte: Elaboração própria.

A segunda parte do questionário trata de questões relacionadas aos serviços e produtos oferecidos pelo Cedi. A questão 2.1 identifica a frequência dos usuários no Cedi, apresentada no gráfico 5. A maioria dos respondentes frequentam o Cedi de 2 a 3 vezes por semana, com percentual de 54%. Em seguida, aparecem os usuários que frequentam o Cedi 5 vezes por semana, que contabilizam 16% do total. Dos 8 (oito) registros do item “Outros”, 6 questionários continham a especificação 5 vezes por semana, ou seja, 75% dos respondentes que responderam o item “Outros” frequentavam a biblioteca 5 vezes por semana.

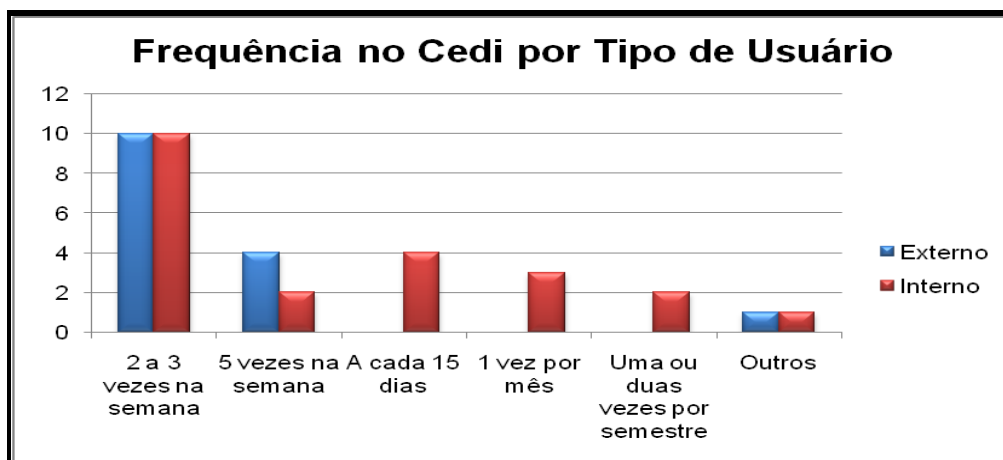
**Gráfico 5 – Frequência dos usuários no Cedi**



Fonte: Elaboração própria.

Ao cruzar os resultados das questões 1.3 (primeira parte – tipo de usuário) e a questão 2.1 (segunda parte), que trata da frequência do usuário no Cedi, de acordo com o gráfico 6, pode-se concluir que a frequência de uso da biblioteca do Cedi pelos usuários internos tem variação maior do que os usuários externos. Os usuários externos, em sua maioria, vão a biblioteca pelo menos 2 a 3 vezes por semana e 45,45% dos usuários internos frequentam o Cedi entre duas vezes ao mês e uma ou duas vezes por semestre.

**Gráfico 6 – Frequência no Cedi por tipo de usuários**



Fonte: Elaboração própria.

A questão 2.2 aborda a relação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos e a frequência no Cedi. Solicitaram-se aos usuários que indicassem até 3 (três) produtos ou serviços que os levam a frequentar o Cedi na busca por informações, como se observa na Tabela 1. As alternativas com maiores percentuais de escolhas foram: acervo da biblioteca (73%), espaço para estudo (48,6%), empréstimo bibliográfico (27%) e acesso *wi-fi* (24,3%). O percentual das demais alternativas pode ser conferido na tabela abaixo. Do total de respondentes, 78,4% assinalaram 3 (três) alternativas e os que marcaram 1 ou 2 alternativas somam 10,8%, cada.

Uma provável hipótese que explica o acervo da biblioteca como o serviço mais importante relaciona-se ao fato do acervo atender as necessidades de informacionais de seus usuários, visto que a maioria dos usuários são estudantes, que buscam fontes de informação relacionadas à especialidade da biblioteca (Ciências Sociais com ênfase em Direito, Ciência Política, Economia e Administração Pública). Segundo Miranda (2007), as bibliotecas especializadas possuem acervo composto por uma diversidade de suportes informacionais e um

alto nível de automação dos serviços, que possibilita a rápida recuperação da informação.

No caso da biblioteca como espaço de estudo ser um item importante para os usuários pode se relacionar com os poucos espaços disponíveis na capital federal para os estudos. Importante ressaltar que os moradores de Brasília possuem forte apreço pelos cargos públicos, que requerem muito estudo para que as pessoas sejam aprovadas nos concursos públicos.

**Tabela 1 – Produtos e serviços que levam os usuários a frequentar o Cedi**

<b>Principais Serviços e Produtos Utilizados pelos Usuários</b>	<b>Total</b>
Acervo da Biblioteca	73,0%
Espaço para Estudo	48,6%
Empréstimo Bibliográfico	27,0%
Acesso Wi-fi	24,3%
Livros Novos	16,2%
Legislação	13,5%
Coleções de Jornais	10,8%
Leitura de Jornais e Revistas	8,1%
Base de Dados de Periódicos Eletrônicos	5,4%
Catálogo da Biblioteca	5,4%
Jurisprudência	5,4%
Outros	5,4%
Sumário de Revistas	5,4%
Biblioteca Digital	5,4%
Atuação Parlamentar/Discursos e Notas Taquigráficas	2,7%
Documentos de Arquivo	2,7%
Espaço para Leitura	2,7%
Informações Gerais sobre a CD	2,7%
Orientação de Pesquisa	2,7%
Serviço de Cópia de Item Bibliográfico	2,7%

Fonte: Elaboração própria.

Na questão 2.3, questiona-se os produtos e serviços oferecidos pelo Cedi que os usuários conhecem. O acervo da biblioteca foi a alternativa mais selecionada (86,5%). O acesso *wi-fi* (45,9%) é o segundo produto oferecido mais conhecido pelos usuários, e de acordo com a tabela 1, o quarto produto que mais leva o usuário a frequentar a biblioteca na busca por informações.

Os produtos e serviços menos conhecidos pelos usuários foram visita guiada, dúvidas no processo legislativo, fique por dentro, portal da constituição cidadã com percentual de 5,4%, cada um. A alternativa banco de notícias selecionadas (BNS) não foi selecionada por nenhum membro da amostra. Os resultados são apresentados na tabela 2.

Esta questão é de grande importância por apresentar os produtos e serviços menos conhecidos pelos usuários. Os resultados podem orientar a unidade de informação na promoção de campanhas de divulgação dos recursos não utilizados e disponíveis aos usuários.

**Tabela 2 – Produtos e serviços que os usuários conhecem**

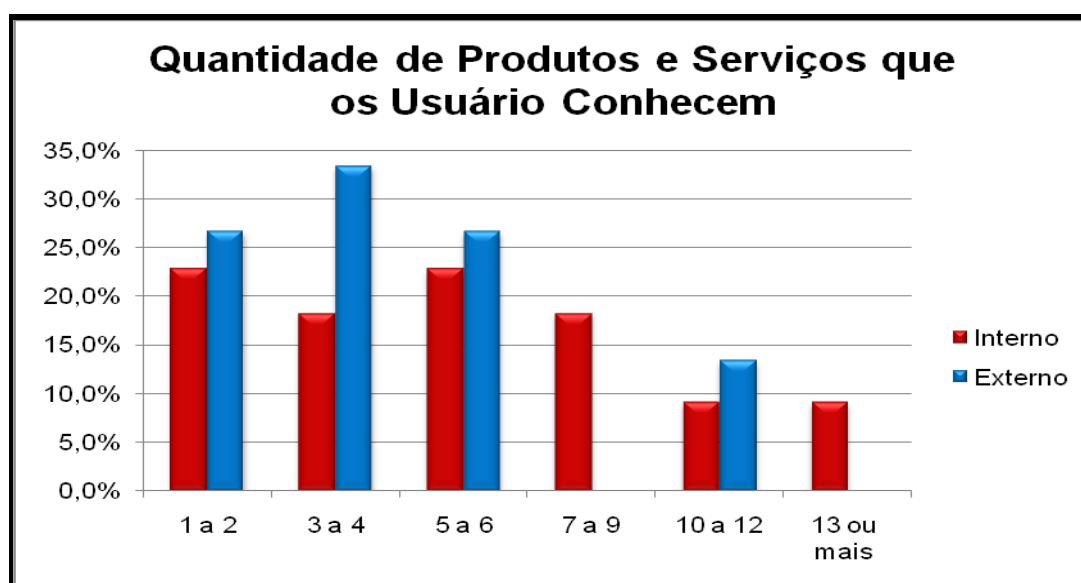
<b>Serviços e Produtos que os Usuários Conhecem</b>	<b>Total</b>
Acervo da Biblioteca	86,5%
Acesso <i>wi-fi</i>	45,9%
Espaço para Estudo	43,2%
Empréstimo Bibliográfico	40,5%
Livros Novos	40,5%
Catálogo da Biblioteca	37,8%
Coleções de Jornais	37,8%
Leitura de Jornais e Revistas	35,1%
Orientação de Pesquisa	27,0%
Base de dados de periódicos eletrônicos	24,3%
Biblioteca Digital	24,3%
Legislação	24,3%
Serviço de Cópia de Item Bibliográfico	18,9%
Documentos de Arquivo	13,5%
Informações Gerais sobre a CD	13,5%
Jurisprudência	13,5%
Atuação Parlamentar/Discursos e Notas	10,8%

Taquigráficas	
Conservação e Restauração de bens culturais	10,8%
Editoração e distribuição de publicações	8,1%
Proposições	8,1%
Sumário de Revistas	8,1%
Visita guiada	8,1%
Dúvidas sobre o Processo Legislativo	5,4%
Fique por dentro	5,4%
Portal da Constituição Cidadã	5,4%

Fonte: Elaboração própria.

Ao comparar os produtos e serviços do Cedi que os usuários conhecem e o tipo de usuário (interno e externo), observa-se que os usuários externos conhecem por volta de 1 a 4 produtos e serviços do Cedi. Os usuários internos conhecem mais serviços e produtos do Cedi, aproximadamente 64% deles conhecem de 1 a 6 produtos e serviços. Os usuários internos conhecem mais de 13 (treze) produtos e serviços do Cedi. Os resultados são apresentados no gráfico 7.

**Gráfico 7 – Quantidade de produtos e serviços que os usuários conhecem**



Fonte: Elaboração própria.

A questão 2.4 trata das dificuldades dos usuários na utilização dos produtos e serviços do Cedi, conforme mostra o gráfico 8. Observa-se que 81% dos

respondentes não têm dificuldades para utilizar os serviços e produtos do Cedi, mas 19% dos respondentes possuem dificuldades. As maiores dificuldades relacionam-se com a localização do acervo e estrutura física da biblioteca. Isso provavelmente relaciona-se com o desconhecimento dos sistemas de organização da informação da biblioteca. De acordo com Pires (2004), as maiores dificuldades encontradas pelos usuários podem ser atribuídas tanto as falhas deles próprios como do pessoal da biblioteca. As dificuldades mais identificadas são: falta de familiaridade ou de experiência no manuseio do catálogo; falta de conhecimento da organização física da biblioteca; dificuldades com terminologia; adoção de um termo mais geral do que o usado no catálogo; estratégia de busca inadequada; citações incompletas; falta de atenção na anotação do número de chamada do item; falta de conhecimento do arranjo geral e da comunicação visual etc. Dessa forma, a presente pesquisa corrobora parcialmente a análise de Pires (2004)

**Gráfico 8 – Dificuldades para utilização dos serviços e produtos do Cedi**



Fonte: Elaboração própria.

A questão 2.5 trata dos recursos de informações que os usuários utilizam na biblioteca do Cedi, como consta na tabela 3. As fontes de informações mais



utilizadas são: acervo da biblioteca com 83,8% e 67,6% utilização de material próprio para estudo. Apenas 35,1% do total de usuários utilizam o catálogo da biblioteca. Nessa questão, os usuários podiam marcar mais de uma alternativa.

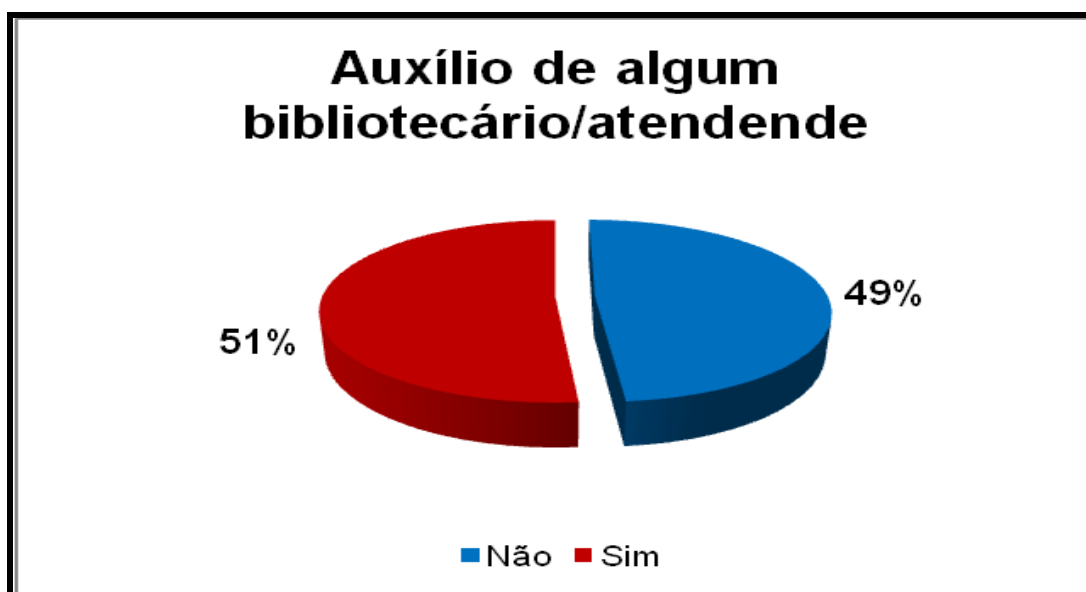
**Tabela 3 – Fontes de informações utilizadas no Cedi**

<b>Fontes de Informações Utilizadas</b>	<b>Total</b>
Acervo da Biblioteca	83,8%
Trago Material para Estudo	67,6%
Catálogo da Biblioteca	35,1%

Fonte: Elaboração própria.

A questão 2.6 aborda a necessidade de auxílio dos usuários pelo bibliotecário/atendente para encontrar informação, como se apresenta no gráfico 9. Os dados mostram que 51% responderam que já precisaram de auxílio dos bibliotecários/atendentes e 49% responderam não ter necessitado de nenhum auxílio para encontrar a informação desejada. A literatura mostra que a interação entre o bibliotecário/atendente é um processo de influência mútua, que ocorre quando o usuário busca uma informação solicitando o auxílio de um bibliotecário ou atendente. No processo de busca de informações, observam-se inúmeras reações entre o usuário e o profissional da informação. Para uma boa comunicação entre ambos é necessário uma interação clara, especificando-se exatamente o que se deseja. O bibliotecário/atendente utiliza técnicas que permitem aumentar as expectativas e diminuir as frustrações de busca do usuário. (CHAGAS, 2000).

**Gráfico 9 – Auxílio de bibliotecário/atendente para encontrar a informação desejada**



Fonte: Elaboração própria.

Os usuários especificam o tipo de auxílio recebido dos atendentes/bibliotecários, como se pode verificar na tabela 4. A maior dificuldade relaciona-se à localização dos livros e periódicos nas estantes. O fato está em consonância com a questão 2.4.

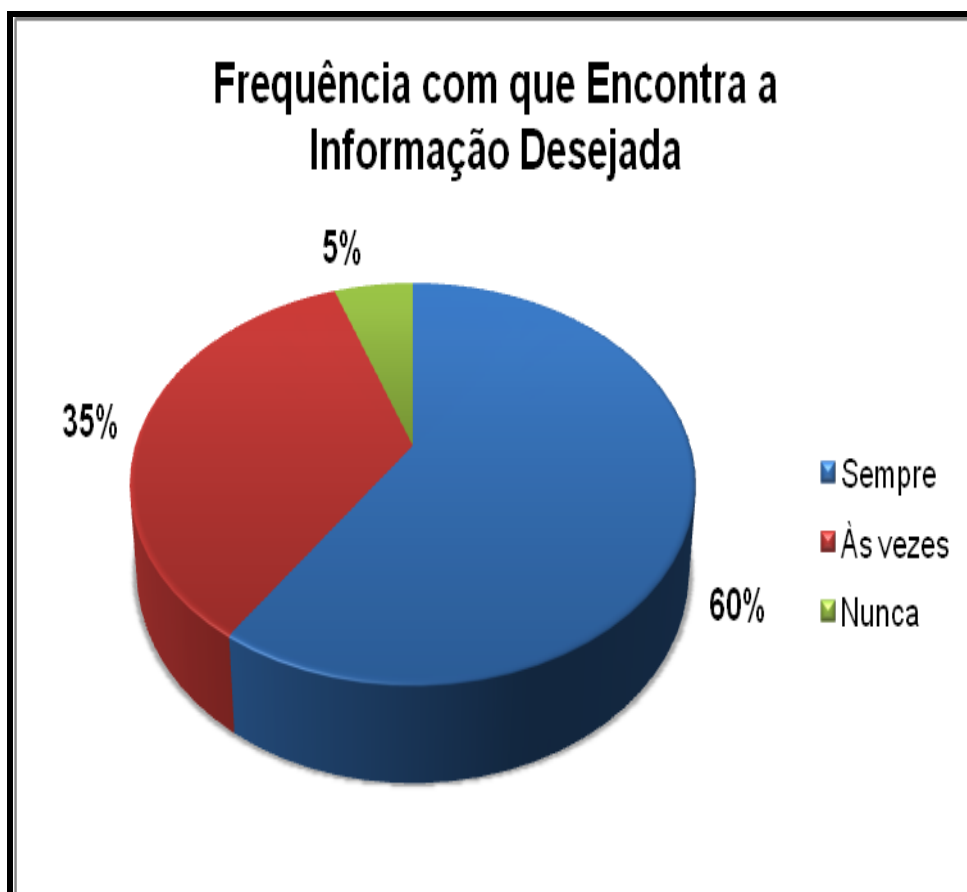
**Tabela 4 – Tipos de auxílios prestados aos usuários**

<b>Auxílios Prestados aos Usuários</b>	<b>Total</b>
Localizar Livros e Periódicos nas Estantes	14
Funcionamento do <i>Wi-fi</i>	1
Utilização de Microfilme	1
Informações Gerais de Funcionamento do Cedi	3
Orientação para Uso do Acervo	3

Fonte: Elaboração própria.

A questão 2.7 trata da frequência em que o usuário encontra a informação desejada no Cedi. Os resultados apresentados no gráfico 10 mostram que 60% dos usuários encontram as informações desejadas na biblioteca. Apenas 5% disseram que nunca encontram a informação desejada.

**Gráfico 10 – Frequência com que encontra a informação desejada**



Fonte: Elaboração própria.

Na questão 2.8, questionou-se ao usuário se havia recebido alguma orientação para a utilização dos recursos informacionais da Cedi. Observa-se no gráfico 11, que 54% dos respondentes disseram ter recebido alguma orientação.

**Gráfico 11 – Usuários que receberam alguma orientação**



Fonte: Elaboração própria.

Dos respondentes que receberam orientação, foram solicitados que avaliassem o serviço. Os resultados, apresentados na tabela 5, mostram que a avaliação foi positiva para grande parte dos respondentes.

**Tabela 5 – Avaliação da orientação feita pelo bibliotecário/atendente**

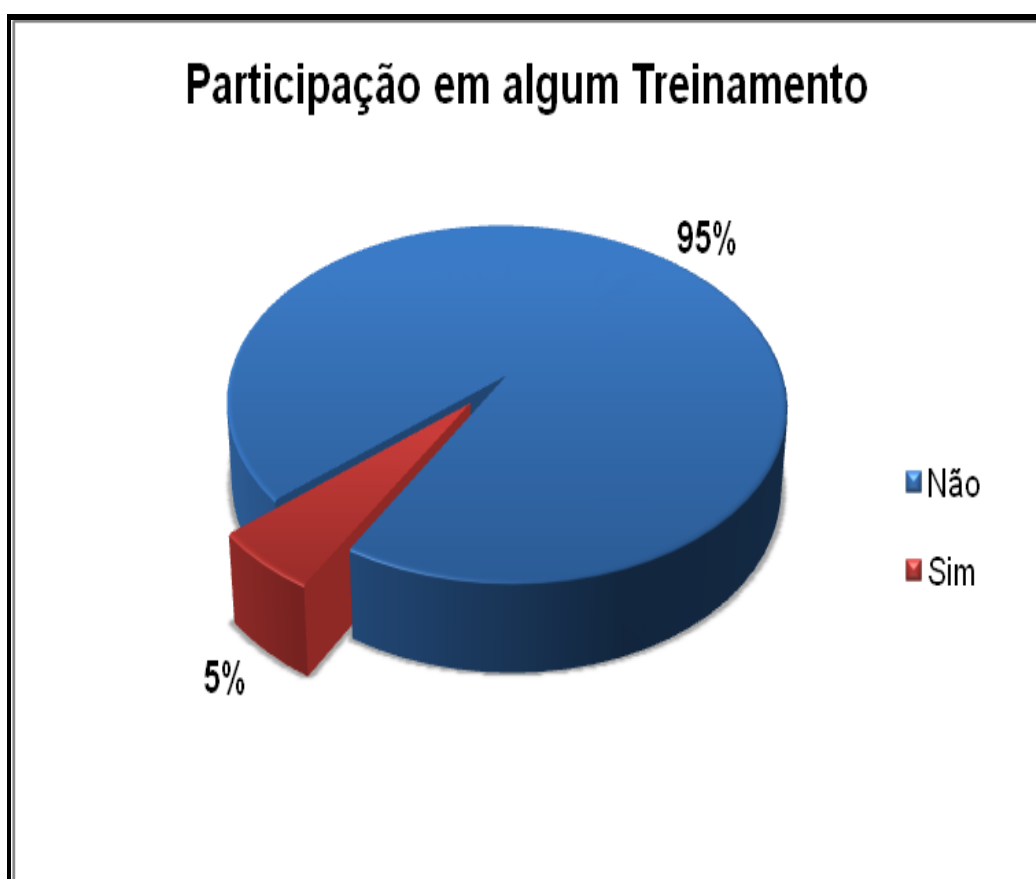
<b>Avaliação da Orientação</b>	<b>Total</b>
Razoável	2
Bom	6
Muito Bom	8
Excelente	4
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fonte: Elaboração própria.

O item 2.9, apresentado no gráfico 12, trata da participação do usuário em treinamentos para a utilização dos recursos do Cedi. Apenas 5% dos usuários já participaram de algum treinamento oferecido pelo Cedi, sendo esse percentual o

equivalente a 2 (dois) respondentes e ambos eram usuários internos. Nesse sentido, “as bibliotecas devem ter como uma de suas grandes metas, tornar seus usuários auto-suficientes na busca da informação, inserindo treinamentos”, visto que com a facilidade de acesso a informação, houve uma grande mudança no comportamento dos usuários. Eles possuem mais autonomia na busca e obtenção da informação, demandando maior aprimoramento dos serviços e produtos dos centros de informações. O bibliotecário deve atuar como educador: “aquele que capacita os usuários a desenvolverem competência para realizarem, eles próprios, suas buscas bibliográficas, via novas tecnologias da informação.” (CUENCA, 2008, p. 47/56)

**Gráfico 12 – Participação dos usuários em algum treinamento**



Fonte: Elaboração própria.

Ainda na questão 2.9, solicitou-se a avaliação do treinamento recebido, levando em consideração alguns requisitos. Solicitou-se que avaliassem o treinamento de acordo com uma escala de 1 a 5, em que (1) corresponde a “Precisa de Investimento”, (2) “Ruim”, (3) Regular, (4) Bom e (5) Excelente, os conteúdos ministrados, a didática (modo como o conteúdo foi ensinado), o material utilizado no treinamento, o tempo de duração e a interação entre usuário e a pessoa responsável pelo treinamento.

Os resultados apresentados na tabela 6 mostram que os respondentes que receberam algum treinamento, avaliam-no como: “Bom” ou “Excelente”, ou seja, de modo geral, os usuários ficaram satisfeitos com o treinamento recebido.

**Tabela 6 – Avaliação do treinamento recebido no Cedi**

<b>Avaliação dos Requisitos do Treinamento</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
Relevância dos Conteúdos Ensinados	1	1
Didática do Treinamento	-	2
Material Didático	1	1
Duração do Treinamento	1	1
Interação com Atendente do Treinamento	-	2

Fonte: Elaboração própria.

Ao final do questionário, os usuários puderam sugerir o(s) treinamento(s) que gostaria de receber no Cedi, como se pode verificar na tabela 7. Do total de 37 (trinta e sete) respondentes, 24 (vinte e quatro) deixaram a questão em branco, que corresponde a 64,8%. Os treinamentos mais citados estão relacionados com a localização de livros na estante e outros.

**Tabela 7 – Treinamento que os usuários gostariam de receber no Cedi**

<b>Treinamento que Gostaria de Receber no Cedi</b>	<b>Total</b>
Localização de Livros e Periódicos nas Estantes	5
Como Pesquisar no Catálogo da Biblioteca	2
Treinamento de Elaboração de Referência Bibliográfica/Citação	1
Treinamento para Pesquisar Legislações no Portal da CD	1
Outros	4
Não Respondeu	24

Fonte: Elaboração própria.

Em suma, os dados mostram que a maioria dos respondentes é do gênero masculino. Os usuários são jovens estudantes na faixa etária entre 21 anos a 30 anos. Em geral, frequentam a biblioteca de 2 a 3 vezes na semana. A frequência dos usuários é motivada pelo acervo da biblioteca e espaço de estudos. Os serviços e produtos mais conhecidos são o acervo e *wi-fi*. Os usuários utilizam muito o acervo, mas muitos utilizam também o próprio material de estudo. Metade dos usuários já solicitou auxílio e recebeu alguma orientação dos atendentes/bibliotecários, em geral, para localizar livros e periódicos nas estantes. De maneira geral, os usuários encontram a informação necessária. No que concerne aos treinamentos oferecidos pela biblioteca, apenas 5% já participaram. Um ponto importante é que os usuários que receberam treinamento são internos. As sugestões de treinamentos foram poucas e grande parte relacionada com a localização do material na biblioteca.

## **7.2 Análise das Entrevistas – Bibliotecários/Atendentes**

Essa seção apresenta a análise das entrevistas com bibliotecários e atendentes, bem como comentários a cerca da formação de usuários no Cedi. A amostra é caracterizada como intencional por conveniência, pois foram escolhidos bibliotecários e atendentes que possuem contatos direto com o público. A primeira parte do roteiro de entrevista trata do perfil do bibliotecário/atendente (gênero, idade, tempo de atuação no Cedi).

O perfil dos bibliotecários e atendentes entrevistados é composto por profissionais que possuem contatos direto com o público do Cedi, no setor de referência (Corpi). São do gênero feminino e possuem no máximo 4 (quatro) anos de atuação no Cedi, conforme apresenta o quadro 5. Os entrevistados que possuem mais tempo de serviço são também os que possuem idade de 31 anos em diante. Dos atendentes entrevistados, ambos possuem nível superior, que não possuem relação direta com o tipo de formação profissional (bibliotecário, auxiliar de biblioteca ou estagiário de biblioteconomia) que o setor de referência está relacionado.

**Quadro 5 – Perfil dos bibliotecários e atendentes**

<b>PROFISSIONAL</b>	<b>GÊNERO</b>	<b>IDADE</b>	<b>TEMPO DE SERVIÇO</b>
Bibliotecário 1	Feminino	Até 30 anos	2 anos
Atendente 1 – Turismo	Feminino	Até 30 anos	1 ano e 10 meses
Bibliotecário 2	Feminino	De 31 anos em diante	3 anos e 5 meses
Atendente 2 – Relações Internacionais	Feminino	De 31 anos em diante	4 anos

Fonte: Elaboração própria.

### **7.2.1 Programas de Formação de Usuários do Cedi**

Em relação aos programas de formação de usuários (segunda parte do roteiro de entrevista), a questão 2.1 trata dos programas de formação, treinamento e educação que o Cedi oferece aos usuários.



Apenas um bibliotecário especificou detalhadamente os programas de formação de usuários que o Cedi oferece. Os programas juntamente com as respostas da questão 2 ( sobre a periodicidade e tempo de duração de cada programa) e questão 3 (sobre os conteúdos abordados em cada programa) são descritos a seguir:

**a) Sileg - Sistema de Acompanhamento de Proposições**

**Periodicidade:** Não há periodicidade definida, oferecido sob demanda.

**Tempo de Duração:** 20 horas.

**Tipo:** Presencial.

**Público-alvo:** Público interno.

**Conteúdo:** Formas de pesquisa e funcionalidades da base de dados de proposições em tramitação (ativas) ou que tramitaram (arquivadas ou transformadas em norma jurídica) pela Câmara dos Deputados.

**b) Legin - Base de Dados de Legislação**

**Periodicidade:** Não há periodicidade definida, oferecido sob demanda.

**Tempo de Duração:** 20 horas.

**Tipo:** Presencial.

**Público-alvo:** Público interno.

**Conteúdo:** Formas de pesquisa e funcionalidades da base de dados de legislação mantida pela Câmara dos Deputados.

### c) Cedi - Visita Guiada

**Periodicidade:** Sob demanda.

**Tempo de Duração:** 2 horas.

**Tipo:** Presencial.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**Conteúdo:** Estrutura, funcionamento, recursos, produtos e serviços disponíveis no Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados.

### d) Fontes de Informação

**Periodicidade:** Sob demanda.

**Tempo de Duração:** Não possui tempo de duração definido.

**Tipo:** Presencial.

**Público-alvo:** Alunos dos cursos de Pós-Graduação do Centro de Formação (Cefor) da Câmara dos Deputados.

**Conteúdo:** Aula expositiva de 4 (quatro) horas, ministrada por pesquisadores do Cedi, na disciplina Metodologia Científica do curso de Pós-Graduação, que tem por objetivo apresentar os produtos e serviços oferecidos pelo Cedi que podem auxiliar o aluno na elaboração do trabalho final do curso, bem como, apresentar e orientar no uso das diversas fontes de informações disponíveis.

### e) Como Pesquisar

**Periodicidade:** Não existe.

**Tempo de Duração:** Não possui tempo de duração definido.

**Tipo:** Autocapacitação à distância, disponíveis no formato impresso, digital e vídeo no youtube – Disponível em: <<http://www.youtube.com/watch?v=-8ZK55jWu1U>>.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**Conteúdo:** Passo-a-passo, que orienta nas formas de pesquisa em diversas fontes de informação: Como Pesquisas nos Diários e Anais da Câmara dos Deputados e Congresso Nacional, Como Pesquisar Proposições, Como Pesquisar Atuação e Biografia de Deputados Federais, Como Pesquisar Legislação, Como Pesquisar Pronunciamentos, Como Pesquisar no Catálogo da Biblioteca da Câmara dos Deputados, Como Pesquisar na Biblioteca Digital, Como Pesquisar Votações, Como Pesquisar na Web Câmara.

f) **Fique por Dentro**

**Periodicidade:** Não existe.

**Tempo de Duração:** Não possui tempo de duração definido.

**Tipo:** Autocapacitação à distância, disponível no formato digital.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**Conteúdo:** Compilação de informações sobre temas de proposições muito procuradas ou de muita relevância. Apresentam os prós e contras dos temas tratados, informações atualizadas e análise de impacto social. É um produto elaborado em conjunto, pela Consultoria Legislativa, pelo Centro de Documentação e Informação e pela Secretaria de Comunicação da Câmara dos Deputados. A Consultoria Legislativa elabora o estudo técnico e a apresentação; o Centro de Documentação e Informação realiza levantamento bibliográfico e elenca projetos de lei e outras proposições em tramitação na Câmara dos Deputados, a legislação brasileira e estrangeira e bibliografia sobre o assunto. A Secretaria de Comunicação responsabiliza-se pelas informações jornalísticas.

### **g) Autocapacitação**

**Periodicidade:** Sob demanda.

**Tempo de Duração:** Não possui tempo de duração definido.

**Tipo:** Tutorial, principalmente presencial ou por telefone, mas feito também através de atendimentos por e-mail, de forma a capacitar o usuário a fazer pesquisas futuras sem acompanhamento.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**Conteúdo:** orientação, presencial e por telefone, de como localizar, selecionar e utilizar as fontes de informação; orientação de como estabelecer estratégias de busca; orientação sobre o processo legislativo; auxílio na interpretação e no esclarecimento de dúvidas sobre o Regimento Interno da Câmara dos Deputados e sobre o processo político.

Os outros entrevistados citaram de forma simplificada os programas que o Cedi oferece aos usuários. Sendo as respostas mais frequentes o treinamento em base de dados e orientação em pesquisas bibliográficas. Das duas bibliotecárias entrevistadas, a que possui menos tempo de atuação no Cedi disse em sua resposta, haver no Cedi uma política de educação de usuários que norteia todo o atendimento dos servidores, no sentido de haver uma padronização entre os servidores na forma de atender ao usuário.

Quanto à periodicidade, tempos de duração e os conteúdos trabalhados em cada programa, o restante dos entrevistados disseram que os programas são contínuos e não possuem tempo de duração definido. Em relação aos conteúdos, citaram que os conteúdos são ministrados de acordo com os produtos e serviços disponíveis pelo Cedi, como: pesquisa de proposições, legislação, atuação parlamentar, votações, discursos e orientação em pesquisas bibliográficas.

Na questão 2.4, o objetivo é identificar dados sobre o planejamento da formação de usuários. Os entrevistados responderam não haver uma equipe dedicada a esse fim, mas que frequentemente alguns gestores da Corpi se reúnem para sistematizar o atendimento aos usuários.

De acordos com os entrevistados, por não haver uma equipe formada para planejar a formação de usuários, não costumam fazer estatísticas ou estudos de usuários que mostrem os anseios e dificuldades que os usuários possuem em relação aos recursos oferecidos pelo Cedi, tema abordado na questão 2.5. As dificuldades e anseios são percebidos durante o processo de atendimento e de pesquisa dos bibliotecários e atendentes, tendo assim um “*feedback*” dos usuários, a fim de providenciar as melhorias necessárias para o melhor atendimento.

Na questão 2.6, o objetivo foi verificar o perfil do usuário. Os bibliotecários responderam que não foi realizado estudo de usuários para respaldar os cursos oferecidos no Cedi. Por meio das estatísticas gerais, pode-se ter uma noção dos atendimentos realizados pela Corpi e o perfil dos usuários, que se divide em 2 (dois) tipos:

- **Usuários Internos:** Parlamentares, Consultores (Câmara e Senado) e servidores da Câmara dos Deputados (Servidor Efetivo, Estagiário, CNE, Secretário Parlamentar, Terceirizados).

**Perfil:** Nível educacional diverso. A grande maioria (em torno de 80%) possui nível superior e pós-graduação. Maior parte tem conhecimento de informática e capacidade para uso de bases de dados informatizadas após pequena orientação. Grande maioria conhece a estrutura e o trabalho desenvolvido pela Câmara dos Deputados, mas precisa de orientações básicas para a escolha da base adequada e para a utilização de sistemas de busca, mesmo aqueles mais lineares e que exigem pouco conhecimento.

- **Usuários Externos:** Cidadãos em geral, estudantes, pesquisadores, jornalistas, servidores do Senado Federal, funcionários e assessores

de órgãos públicos e órgãos de classe, funcionários de empresas privadas, representantes de bibliotecas de outras instituições, prestadores de serviço credenciados pela Câmara (Banco do Brasil, Caixa Econômica, TAM, GOL etc), visitantes de países estrangeiros, funcionários de Consulados e Embaixadas.

**Perfil:** Perfil heterogêneo, com nível educacional diverso. Maior parte tem conhecimento de informática e capacidade para uso de bases de dados informatizadas após pequena orientação. Alguns não têm qualquer conhecimento de informática. Grande maioria desconhece a estrutura e o trabalho desenvolvido pela Câmara dos Deputados, precisam de orientações básicas para a escolha da base adequada e para a utilização de sistemas de busca, mesmo aqueles mais lineares e que exigem pouco conhecimento.

A segunda bibliotecária entrevistada disponibilizou as estatísticas da Corpi, em relação os usuários que o Cedi atende:

**Tabela 8 – atendimentos realizados pela Corpi**

<b>Atendimentos realizados pela Corpi em 2012</b>
Usuários Internos: 7.132 (39%)
Usuários Externos: 11.345 (61%)
<b>Total: 18.477</b>

Fonte: Corpi (2012).

**Tabela 9 – Canais de atendimento**

<b>Canais de Atendimento</b>
<b>57%</b> - Presencial e por telefone;
<b>43%</b> - Por e-mail.

Fonte: Corpi (2012).

## Quadro 6 – Nível de atendimento

Nível de Atendimento
<b>74% - Solicitações de pronto atendimento:</b> Solicitações de baixa dificuldade; a informação requerida geralmente está disponível nas bases de dados disponíveis no portal da Câmara dos Deputados ou pode ser fornecida rapidamente; usuário é estimulado e educado para utilizar o autoatendimento; solicitações de informação de baixa complexidade sobre o processo legislativo e sobre o Regimento Interno.
<b>26% - Solicitações que exigem pesquisa:</b> Solicitações de média e alta dificuldade; informações não disponíveis, não tratadas ou não compiladas; solicitações de informação de média e alta complexidade sobre o processo legislativo e sobre o Regimento Interno.

Fonte: Corpi (2012).

O Cedi não possui programas de formação de usuários formalmente sistematizado e planejado com a equipe de bibliotecários e em consonância com estudo de usuários. Segundo Dias (2004), para colocar em prática um programa de formação de usuário de modo formal, é necessário um processo de longo prazo, no qual integra o processo de ensino-aprendizagem. Para se dar início ao processo de formação de usuário, o primeiro passo a se fazer é um estudo de usuários da instituição e, em seguida, o planejamento do programa de formação de usuários.

Contudo, o Cedi oferece treinamentos e orientações aos usuários (visita guiada, como pesquisar, fontes de informações etc). A partir disso, questionou-se aos entrevistados na questão 2.7, como eles avaliam os programas e procedimentos oferecidos pelo Cedi para formação de usuários e quais investimentos necessários para formação dos usuários.

Segundo os entrevistados, os programas de formação de usuários, mesmo com algumas falhas, atendem as demandas dos usuários e tem o propósito de estimular o usuário a ter autonomia, ampliar seus conhecimentos sobre os serviços e produtos do Cedi, bem como ampliar a compreensão do processo legislativo. Os respondentes argumentam que para a formação de usuários adequada os investimentos necessários são: criação de uma equipe voltada para a formação de usuários, treinamento da equipe, desenvolvimento de produtos específicos em uma

linguagem acessível aos usuários. Contudo, o investimento mais importante é divulgação do papel da Câmara dos Deputados na sociedade e a conscientização sobre a importância do cidadão no processo de criação das leis. Desta forma, cria-se nos usuários a necessidade para acessar e usar a informação de forma eficaz e eficiente. Ou seja, o investimento na formação dos usuários deve ser iniciado pelo investimento na formação de cidadãos.

Essa formação deve ir além dos recursos da biblioteca. O foco é a capacitação para lidar com a informação em diferentes contextos e tarefas, pois segundo Gasque (2012), há necessidade de capacitação dos indivíduos (usuários ou não de centros de informação) para que possam lidar de forma eficiente com a informação.

Para finalizar a entrevista, questionou-se aos entrevistados sobre a relação entre formação de usuários e letramento informacional. Segundo os entrevistados, por meio da formação e da educação, os usuários se sentem capacitados a localizar, selecionar e, mais importante, compreender a informação, de forma eficaz, eficiente e autônoma. Assim, para os entrevistados, o letramento informacional relaciona-se à formação de usuários, porque ambos voltam-se para o processo de aprendizagem.

Em resumo, os bibliotecários e atendentes entrevistados são profissionais que possuem contato direto com o público do Cedi. Os atendentes possuem nível superior em áreas distintas da biblioteconomia. São mulheres com no máximo 4 (quatro) anos de atuação na referida biblioteca.

Os dados coletados nas entrevistas mostram que os respondentes citaram o treinamento em bases de dados e a orientação para a pesquisa bibliográfica como atividades de formação de usuários. As atividades de formação são contínuas e não possuem tempo de duração definido. Não há equipe responsável diretamente para planejar os programas de formação. Em consequência, não há estatísticas sobre a formação dos usuários. Os anseios e dificuldades dos usuários são percebidos no cotidiano, nos atendimentos. Para os respondentes, apesar de não haver programas



sistematizados e oferecidos mediante agendamento, os treinamentos proporcionam autonomia aos usuários. Contudo, sugerem a criação de uma equipe para planejar os programas de formação, com objetivo de desenvolver produtos e serviços com linguagem acessível aos usuários. Consideram ser crucial a divulgação do papel da Câmara dos Deputados na sociedade e a consciência sobre a importância dos cidadãos na criação da legislação. Isso porque argumentam que os cidadãos mais conscientes necessitam saber buscar e usar bem a informação. Por fim, os entrevistados reconhecem a importância dos treinamentos e da educação dos usuários no letramento informacional.

A análise dos dados revela que apesar dos usuários do Cedi terem como programas de formação: treinamentos em bases de dados e orientação em pesquisas bibliográficas, os bibliotecários e atendentes buscam utilizar diferentes recursos informacionais, com o intuito de gerar produtos e serviços que possa atender seu objetivo final, o usuário.

De acordo com Schweitzer (2008, p. 16) a principal função dos bibliotecários/atendentes “é incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento de seus usuários”, pois a partir disso a biblioteca passa a ter um novo tipo de usuário. “[...] Um usuário capacitado para utilização dos recursos informacionais, com maior autonomia no acesso às informações e cada vez mais exigente quanto à qualidade da informação e dos serviços prestados pela biblioteca.” Ou seja, é possível tornar um usuário inexperiente em um usuário competente informacionalmente, pois o Cedi dispõe de recursos materiais quanto financeiros. Contudo, isso requer mudança de visão em relação à biblioteca. Os usuários precisam vê-la como um ambiente vivo, de aprendizagem contínua e que pode contribuir para o sucesso e bom desempenho deles próprios.

Segundo Freire (1996) não se pode desconsiderar os conceitos trazidos pelos usuários. Não se pode menosprezar o que o usuário acredita, e sim utilizar-se das experiências dos usuários. Se eles desconhecem as rotinas da biblioteca, o

funcionamento do acervo, deve-se ensiná-los de maneira clara, fazendo analogias com o que ele já conhece.

Sendo os treinamentos peças-chave na reconstrução de significados. Por meio da educação específica, sistemática e adequada a cada público-alvo, é possível suprir as deficiências trazidas do ensino básico, e tornar o usuário apto a encontrar e analisar a informação. Os benefícios dos programas de formação de usuários são muitos, pois a competência informacional é atualmente cada vez mais exigida pelo mercado de trabalho, como afirma AASL/AECT (1998).

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa, por meio de questionários com os usuários do Cedi e entrevistas com atendentes e bibliotecários em contato com usuários do Cedi, revela que mais da metade dos respondentes já receberam algum tipo de orientação por parte dos bibliotecários ou atendentes para encontrar a informação que precisava. Apesar de ser utilizada em sua maioria por estudantes – usuários externos, eles nunca participaram dos treinamentos propiciados pela unidade de informação. Em geral, apesar de encontrarem a informação que necessitam possuem dificuldades em localizar materiais nas estantes.

Por sua vez, apesar da Câmara dos Deputados oferecer várias atividades e programas de formação de usuários, estes não acontecem de maneira planejada e sistematizada. Em consequência disso, parecem não ter impacto no desenvolvimento das competências de busca e de uso de informação dos usuários que responderam o questionário. Importante lembrar que a coleta de dados ocorreu em vários dias.

Os bibliotecários e atendentes reconhecem a necessidade de investir mais nos programas de formação, em especial por meio da criação de uma equipe responsável em planejar os programas de formação, e que também sejam responsáveis em traçar uma proposta de divulgação do papel da Câmara dos Deputados na sociedade e mostrar a importância dos cidadãos na criação da legislação. Argumentam que há uma relação estreita entre cidadãos conscientes e a necessidade de buscar e usar a informação.

Outro aspecto importante a ser realizado no Cedi, é um estudo de usuário. Assim, o atendimento e os produtos e serviços poderão ser aprimorados para melhor atender as necessidades deles. Por meio dos programas de formação de usuário é possível desenvolver a consciência da comunidade sobre a importância da biblioteca, dos produtos e serviços, principalmente sobre a importância de

desenvolver competências para lidar com a informação de maneira eficaz e eficiente ao longo da vida.

Nesse sentido, repensar o programa de formação parecer ser crucial na sociedade contemporânea. Isso porque a aprendizagem e autonomia do sujeito passam necessariamente pela competência em buscar e usar a informação para produzir conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio de; AITA, Tatiana Bocardo. Usuários da informação, tecnologia e educação. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 3, p. 235-247, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008861&dd1=9ecef>>. Acesso: 26 dez. 2012

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information power: building partnerships for learning**. Chicago, 1998. Disponível em:<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

ANJOS, Cláudia Regina dos; CALIXTO, Ana Paula da Cruz; MARTINS, Robson Dias. Reflexões sobre o papel do bibliotecário de referência na transferência da comunicação científica. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 12-18, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011947&dd1=fb4df>>. Acesso em: 02 fev. 2013.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARY. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

BARBOSA, Isabel. **Biblioteca especializada**. Disponível em: < <http://biblioteca.shoje.blogspot.com.br/2008/01/biblioteca-especializada.html>>. Acesso em: 16 nov.2012.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 210 f.. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 78-111, 1990.

BRASIL. **Dicionário do Aurélio**. Disponível em: < <http://www.dicionariodoaurelio.com/> >. Acesso em: 18 dez. 2012.

BRASIL. **Portal da Câmara dos Deputados**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/>>. Acesso em: 26 dez. 2012.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lucia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.labtecgc.udesc.br:8081/pgbd/bitstream/123456789/327/1/2-1165-1-PB.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CARVALHO, Erica Franco. **Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias**: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE). Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2011, p.63.

CASTRO, Regina Célia Figueiredo; ASAEDA, Thieko. Comportamento de Usuários dos Serviços de uma Biblioteca Especializada. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 3/4, p. 167-183, jul./dez. 1980.

CHAGAS, Joseane, ARRUDA, Susana, BLATTMANN, Úrsula. **Interação do usuário na busca de informações**. Florianópolis: UFSC, 2000. (Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias 2000). Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/interacao.html>>. Acesso em: 02 fev.2013.

CUENCA, Ângela Maria Belloni; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano; NORONHA, Daisy Pires. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005181&d1=31136>>. Acesso em: 02 fev. 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique De Lemos, 2008. 451p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFCar, 2004, 48p. Disponível em: <[http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/bloque\\_1/biblio/kronka\\_dias.pdf](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf)>. Acesso em: 26 maio 2012.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr.2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003)>. Acesso em: 11 nov. 2012.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jan./jun. 2007.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Educação, informação e tecnologia na sociedade contemporânea: diferenciais à inovação?. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 44-51, jul./dez. 2008.

ESCOBAR, Claudia Bidart; CASTRO, Néstor Gamarra; CORTELLEZZI, Paola Knuser. Formación de usuários en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 145-157, jan./dez. 2005.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista administração contemporânea**. v.5, n.spe, pp. 183-196. 2001. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>>. [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_arttext)>. Acesso em: 18 dez. 2012.

FREIRE. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. 5 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 83-92, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1819/1381>>. Acesso em: 11 nov. 2012

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2012. 183 p. Disponível em: <[http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento\\_Informacional.pdf?sequence=3](http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento_Informacional.pdf?sequence=3)>. Acesso em: 22 out. 2012.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Desafios para implementar o letramento informacional na educação básica. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v.26, n.1, p. 41-56, apr.2010. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-46982010000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-46982010000100003&script=sci_arttext) >. Acesso em: 18 dez. 2012.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p. 20-29, maio/jun.1995. Disponível em:< [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 20 dez.2012.

GONZÁLEZ, Saray Córdoba. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan./abr. 1998.

GRESSLER, Lori Alice. Entrevista. In: \_\_\_\_\_ **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004. p.164-169.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011763&dd1=4b2c8>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

LE MOS; Luiz Augusto Pinto. Biblioteca acadêmica: Cliente ou usuário? Não importa, o importante é que participe da construção. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 13, n. 1, p. 171-184, 2001. Disponível em: < <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000039&dd1=fd842>>. Acesso em: 23 dez, 2012,

MARQUETIS, E.M.; *et all*. Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/Unicamp: a evolução desde sua implantação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. Disponível em:<<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3604.pdf> > Acesso em: 26 dez. 2012.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informações & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.87-94, jan./abr. 2007.

MIRANDA, Sylvania Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p. 112-122, maio/ago.2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>> Acesso em: 16 nov. 2012.

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Júlio. **A contribuição dos esforços de educação de usuário para formação dos usuários de informação tecnológica**. São Paulo: PUCAMP, 1997, 31p. Disponível em: < [http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto\\_03.pdf](http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_03.pdf)>. Acesso em: 26 maio 2012.

OTA, Maria Elizabete de Carvalho. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez.1990.



PIZZANI, Luciana; SILVA, Rosemary Cristina; ZORNOFF, Denise de Cássia Moreira; ARANTES, Lucas Frederico. A educação à distância e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: a percepção dos acadêmicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 2, p.156-171, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011810&dd1=d4ccb>>. Acesso em: 26 dez. 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2007. 334p.

ROCHA, Carolini da; AZEVEDO, Liliéudi; PERES, Karla; ANDRADE, Marcell Pereira; WEISS, Suzete. Abordagens das revistas brasileiras de ciência da informação e biblioteconomia a respeito do letramento informacional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 145-158, jan./jun. 2008.

ROTHBERG, Danilo. Informação de diagnóstico, democracia e inclusão digital. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 4-18, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005907&dd1=39970>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na Biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão – LMP/UFCS. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.5, n.5, p.104-119, 2000.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da Informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez.2010. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/24/pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

SANTIAGO, S. M. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010.167 f.. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010. Disponível em: <[http://bdt.d.biblioteca.ufpb.br/tde\\_arquivos/8/TDE-2011-02-21T161243Z854/Publico/arquivo\\_total.pdf](http://bdt.d.biblioteca.ufpb.br/tde_arquivos/8/TDE-2011-02-21T161243Z854/Publico/arquivo_total.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2012.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Revista Eletrônica em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.21, p. 69-84, 1 sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/269/332>> Acesso em: 16 nov. 2012.

SANTOS, Tania Steren dos. Do artesanato intelectual ao contexto virtual: ferramentas metodológicas para a pesquisa social. **Sociologias**, Porto Alegre, n.22, p. 120-156, jul./dez. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-45222009000200007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222009000200007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 01 jul. 2012.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da ufsc e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006206&dd1=f5124>>. Acesso em: 02 fev.2013.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p.383-386, set./out. 2007. Disponível em: <[http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007\\_05/a2007\\_v20\\_n05\\_art10.pdf](http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf)>. Acesso em: 26 maio 2012.

# APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DOS USUÁRIOS

## Questionário

Prezado usuário (a),

Solicito a participação para preencher esse questionário. O questionário é um instrumento de coleta de dados para o trabalho de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília – UnB, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque. A pesquisa visa avaliar sua experiência em relação à utilização do Cedi e outros aspectos relativos à busca da informação. A aplicação deste tem finalidade acadêmica e os dados serão analisados estatisticamente e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Se concordar em participar, não há necessidade de se identificar e suas respostas serão mantidas em sigilo. Por favor, responda todos os itens e caso tenha dúvidas, consulte a pesquisadora.

Muito obrigada.

### 1 Perfil do Usuário

#### 1.1 Gênero:

Feminino                                   Masculino

#### 1.2 Faixa etária:

Até 20 anos;                                   31 a 50 anos;  
 21 a 30 anos;                                   Acima dos 50 anos.

#### 1.3 Usuário:

Interno. Qual? \_\_\_\_\_  
 Externo. Ocupação? \_\_\_\_\_

### 2 Sobre o Cedi:

#### 2.1 Qual a alternativa que melhor indica a sua frequência no Cedi?

2 a 3 vezes na semana;                                   1 vez por mês;  
 A cada 15 dias;     Uma ou duas vezes por semestre;  
 Outro. Qual? \_\_\_\_\_

#### 2.2 Na busca por informação marque até 3 serviços e produtos que o/a leva a frequentar o Cedi?

<input type="checkbox"/> Acervo da Biblioteca;	<input type="checkbox"/> Proposições;
<input type="checkbox"/> Catálogo da Biblioteca;	<input type="checkbox"/> Legislação;
<input type="checkbox"/> Base de Dados de Periódicos Eletrônicos;	<input type="checkbox"/> Jurisprudência;
<input type="checkbox"/> Biblioteca Digital;	<input type="checkbox"/> Fique por Dentro;
<input type="checkbox"/> Coleções de Jornais;	<input type="checkbox"/> Informações Gerais sobre a Câmara dos Deputados;
<input type="checkbox"/> Empréstimo Bibliográfico;	<input type="checkbox"/> Editoração e Distribuição de Publicações;
<input type="checkbox"/> Serviço de Cópia de Item Bibliográfico;	<input type="checkbox"/> Dúvidas sobre o Processo Legislativo;
<input type="checkbox"/> Banco de Notícias Seleccionadas (BNS);	<input type="checkbox"/> Documentos de Arquivo;
<input type="checkbox"/> Livros novos;	<input type="checkbox"/> Conservação e Restauração de Bens Culturais;
<input type="checkbox"/> Sumário de Revistas;	<input type="checkbox"/> Espaço para estudo;
<input type="checkbox"/> Portal da Constituição Cidadã;	<input type="checkbox"/> Acesso wi-fi;
<input type="checkbox"/> Orientação de pesquisa;	<input type="checkbox"/> Leitura de Jornais e Revistas.
<input type="checkbox"/> Visita Guiada;	
<input type="checkbox"/> Atuação Parlamentar/Discursos e Notas Taquigráficas;	
<input type="checkbox"/> Outro (s). Qual (is)? _____	

**2.3 Marque os produtos e serviços que o/a Senhor (a) conhece?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Acervo da Biblioteca;                                | <input type="checkbox"/> Proposições;                                     |
| <input type="checkbox"/> Catálogo da Biblioteca;                              | <input type="checkbox"/> Legislação;                                      |
| <input type="checkbox"/> Base de Dados de Periódicos Eletrônicos;             | <input type="checkbox"/> Jurisprudência;                                  |
| <input type="checkbox"/> Biblioteca Digital;                                  | <input type="checkbox"/> Fique por Dentro;                                |
| <input type="checkbox"/> Coleções de Jornais;                                 | <input type="checkbox"/> Informações Gerais sobre a Câmara dos Deputados; |
| <input type="checkbox"/> Empréstimo Bibliográfico;                            | <input type="checkbox"/> Editoração e Distribuição de Publicações;        |
| <input type="checkbox"/> Serviço de Cópia de Item Bibliográfico;              | <input type="checkbox"/> Dúvidas sobre o Processo Legislativo;            |
| <input type="checkbox"/> Banco de Notícias Seleccionadas (BNS);               | <input type="checkbox"/> Documentos de Arquivo;                           |
| <input type="checkbox"/> Livros novos;  | <input type="checkbox"/> Conservação e Restauração de Bens Culturais;     |
| <input type="checkbox"/> Sumário de Revistas;                                 | <input type="checkbox"/> Espaço para estudo;                              |
| <input type="checkbox"/> Portal da Constituição Cidadã;                       | <input type="checkbox"/> Acesso wi-fi;                                    |
| <input type="checkbox"/> Orientação de pesquisa;                              | <input type="checkbox"/> Leitura de Jornais e Revistas.                   |
| <input type="checkbox"/> Visita Guiada;                                       |   |
| <input type="checkbox"/> Atuação Parlamentar/Discursos e Notas Taquigráficas; |   |
| <input type="checkbox"/> Outro (s). Qual (is)? _____                          |   |

**2.4 Existem dificuldades para a utilização dos serviços e produtos do Cedi?**

- Sim;  Algumas;  Não.

Se respondeu “SIM” ou “ALGUMAS”, cite-as:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2.5 Marque os recursos de informações que você utiliza na Biblioteca do Cedi:**

- Catálogo da Biblioteca;  Acervo da Biblioteca;
- Trago material para estudo;
- Outra (s): \_\_\_\_\_

**2.6 Já precisou do auxílio de algum bibliotecário/atendente para encontrar a informação que precisava?**

- Sim;  Não.

Se respondeu “SIM”, especifique:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2.7 Com que frequência você encontra a informação desejada no Cedi?**

- Sempre;  Às vezes;  Nunca.

**2.8 Você já recebeu alguma orientação para a utilização dos recursos informacionais do Cedi? Caso tenha recebido alguma orientação, avalie:**

- Sim;  Não.

Ruim	Razoável	Bom	Muito Bom	Excelente
( )	( )	( )	( )	( )

**2.9 Você já participou de algum treinamento para usar os recursos do Cedi? Caso tenha participado de algum treinamento avalie os itens abaixo:**

- Sim;  Não.

( 1 ) Precisa de Investimento; ( 2 ) Ruim; ( 3 ) Regular; ( 4 ) Bom; ( 5 ) Excelente.

	1	2	3	4	5
Relevância dos conteúdos ensinados;	( )	( )	( )	( )	( )
Didática do treinamento;	( )	( )	( )	( )	( )
Material didático;	( )	( )	( )	( )	( )
Duração do treinamento;	( )	( )	( )	( )	( )
Interação com o atendente do treinamento.	( )	( )	( )	( )	( )

**2.10 Qual (is) treinamento (s) você gostaria de ter no Cedi?**

## APÊNDICE B – ENTREVISTA COM BIBLIOTECÁRIO/ATENDENTE

### Roteiro de Entrevista

Prezado Bibliotecário (a) ou Atendente,

Solicito a participação no sentido de responder o roteiro de entrevista abaixo, instrumento de coleta de dados para o trabalho de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília – UnB, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque. A pesquisa visa avaliar os programas de formação de usuários do Cedi. A aplicação deste tem finalidade acadêmica e os dados serão analisados estatisticamente e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Se concordar em participar, não há necessidade de se identificar e suas respostas serão mantidas em sigilo. Por favor, responda todas as perguntas e caso tenha dúvidas, consulte a pesquisadora.

Muito obrigada.

#### **1 Perfil do Bibliotecário ou Atendente:**

##### **1.1 Gênero:**

Feminino;                       Masculino.

##### **1.2 Idade:**

Até 30 anos;                       De 31 em diante.

##### **1.3 Profissional:**

Bibliotecário;                       Atendente. Formado em: \_\_\_\_\_

**Tempo de atuação no Cedi:** \_\_\_\_\_

#### **2 Programa de Formação do Usuário:**

**2.1 Quais os programas de treinamento, formação ou educação de usuários que o Cedi oferece aos usuários?**

**2.2 Periodicidade e tempo de duração de cada programa.**

**2.3 Quais são os conteúdos trabalhados nos programas?**

**2.4 Existe uma equipe que planeja sobre a formação do usuário? Como é feito o planejamento?**

**2.5 Existem estatísticas ou estudos de usuários que identifiquem as dificuldades e anseios dos usuários em relação aos recursos do Cedi?**

**2.6 Qual o perfil dos usuários que atendem?**

**2.7 Como você avalia os programas e procedimentos oferecidos para formação do usuário? Em sua opinião, quais são os investimentos necessários para formação do usuário?**

**2.8 Qual a relação entre formação de usuário e letramento informacional?**

