



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

KATIÚCIA ARAUJO GUMIEIRO

**UM ESTUDO SOBRE AS NECESSIDADES E O COMPORTAMENTO
INFORMACIONAL DOS CONSULTORES LEGISLATIVOS DA CÂMARA DOS
DEPUTADOS.**

**Brasília-DF,
Abril / 2013**

KATIÚCIA ARAUJO GUMIEIRO

**UM ESTUDO SOBRE AS NECESSIDADES E O COMPORTAMENTO
INFORMACIONAL DOS CONSULTORES LEGISLATIVOS DA CÂMARA DOS
DEPUTADOS.**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Arquitetura e Organização da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Arquitetura e Organização da Informação.

Orientador: Professor Leandro Negreiros

**Brasília-DF,
Abril / 2013**

Gumieiro, Katiúcia Araújo

Um estudo sobre as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados / Katiúcia Araújo Gumieiro. – – Brasília, 2013.

74 f.; 30 cm.

Monografia apresentada Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do grau de especialista em Arquitetura e Organização da Informação.

Orientador: Leandro Negreiros.

Bibliografia

1. Estudo de usuários. 2. Necessidade de informação. 3. Comportamento Informacional. 4. Consultoria Legislativa. 5. Câmara dos Deputados. I. Título.



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG
Curso de Especialização em Arquitetura e Organização da Informação

ATA DA DEFESA DE MONOGRAFIA DE **KATIÚCIA ARAÚJO GUMIEIRO**,
matrícula: 2011717498

Às 16:00 horas do dia 30 de abril de 2013, reuniu-se nas Instalações do CEFOR/Câmara dos Deputados em Brasília-DF a Comissão Examinadora, para julgar o trabalho intitulado **Um estudo sobre as necessidades e o comportamento informacional dos consultores legislativos da Câmara dos Deputados**, requisito final para obtenção do Grau de ESPECIALISTA em ARQUITETURA E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Me. Leandro Ribeiro Negreiros, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a argüição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Prof. Me. Leandro Ribeiro Negreiros – Orientador

Aprovada

Profa. Dra. Gercina Borém de Oliveira Lima

Aprovada

Stephânia Maria de Souza

Aprovada

Pelas indicações, a candidata foi considerada aprovada com nota 98.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Brasília, 30 de abril de 2013

Prof. Me. Leandro Ribeiro Negreiros
Escola de Ciência da Informação/UFMG (Orientador)

Profa. Dra. Gercina Borém de Oliveira Lima
Escola de Ciência da Informação/UFMG

Stephânia Maria de Souza
Representante do CEFOR/Câmara dos Deputados

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo do Coordenador do Curso.

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa que estuda as necessidades e o comportamento informacional (o uso, frequência de uso, concepção de relevância de fontes de informação e as formas de busca) dos Consultores Legislativo da Câmara dos Deputados. Objetiva identificar tais facetas a fim de subsidiar projetos de melhorias dos serviços de informação a eles prestados pelo Centro de Documentação e Informação (Cedi) da Câmara dos Deputados. Para tanto, recorre-se à literatura e ao uso de questionários, para levantar, respectivamente, dados sobre o contexto de trabalho e as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos. Conclui, em nível geral que, quanto ao comportamento informacional dos Consultores Legislativos, esses usuários se apoiam consideravelmente em fontes eletrônicas para a realização de seus trabalhos. Em nível micro, percebe que há certa heterogeneidade entre as áreas da consultoria, em razão, principalmente, da existência das diferenças disciplinares. Sobre as necessidades de informação, verifica-se que a natureza dos problemas dos Consultores está associada ao acesso a documentos governamentais. As críticas e sugestões apontadas pelos consultores sobre os serviços prestados pelo Cedi indicam as necessidades de informação desses usuários.

Palavras-chaves: Necessidade de informação. Comportamento informacional. Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados.

ABSTRACT

This is a research that studies the needs and information behavior (the use, frequency of use, relevance conception of information sources and search forms) of the Legislative Consultants of Chamber of Deputies. The objective is identify these facets in order to support projects of improvements of the information services offered to them by the Centre for Documentation and Information (CEDI) of the Chamber of Deputies. It is used the literature and questionnaires, to collect, respectively, data on the work context and the needs and information behavior of Legislative Consultants. Concludes that, in general level, about the information behavior of Legislative Consultants, these professionals use electronic sources to perform their jobs. On the micro level, note that there is some heterogeneity between the areas of consulting, due mainly to the existence of disciplinary differences. About the information needs, it appears that the nature of the problems of consultants is associated with access to government documents. The criticisms and suggestions made by the consultants on the services provided by Cedi indicate the information needs of these users.

Keywords: Information need. Information behavior. Legislative Consultants of Chamber of Deputies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de comportamento informacional proposto por WILSON (1981).....	266
Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson e Wash (1996)	277
Figura 3 - Modelo <i>sense-making</i> de Dervin.....	288
Figura 4 - Gráfico sobre as fontes de informação utilizadas pelos Consultores	477
Figura 5 - Gráfico sobre a avaliação das fontes eletrônicas pelos Consultores	50
Figura 6- Gráfico sobre as formas e as frequências de busca de informação.....	511
Figura 7 - Critérios de relevância de uma informação	533
Figura 8 - Gráfico sobre problemas na busca da informação.	544
Figura 9- Gráfico sobre o grau de sucesso obtido em resposta a uma necessidade de informação.	555
Figura 10 - Gráfico sobre avaliação dos serviços de informação do Cedi.....	577

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estágios no Processo de busca da informação.....	29
Tabela 2 - Estrutura da Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados	333
Tabela 3 - Produção da Consultoria nos anos de 1972-1999.....	35
Tabela 4 - Fontes de informação mais utilizadas pelos Consultores	455
Tabela 5 - Fontes de informação utilizadas pelos Consultores.....	46
Tabela 6 - Fontes de informação utilizadas por área da Consultoria.....	47
Tabela 7 - Avaliação de fontes eletrônicas pelos Consultores Legislativos	499
Tabela 8 - Avaliação de fontes eletrônicas por área da Consultoria.....	49
Tabela 9 - Formas e frequências de buscas de informação adotadas pelo Consultor Legislativo. ...	511
Tabela 10 - Formas e frequências de busca de informação por área da Consultoria.....	522
Tabela 11 - Critérios de relevância de uma informação	52
Tabela 12 - Problemas de busca de informação.	54
Tabela 13- Grau de sucesso obtido em resposta a uma necessidade de informação	555
Tabela 14 - Meios utilizados pelos Consultores Legislativos para obtenção de informações com fins de sanar dúvidas.....	566
Tabela 15 - Considerações dos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.....	566
Tabela 16 - Elogios dos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.....	577
Tabela 17 - Críticas feitas pelos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.....	588
Tabela 18 - Sugestões dadas pelos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.	599

LISTA DE SIGLAS

ARIST - *Annual Review of Information Science and Technology*

Cedi - Centro de Documentação e Informação

Corpi - Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação

ISP - Processo de busca da informação

OPACS - Catálogos de Acesso Público em linha

TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	1
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	1
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	3
1.2.1 Objetivo Geral	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
1.3 JUSTIFICATIVA	4
CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS	7
2.1.2 Definição e características	7
2.1.2 Evolução histórica	10
2.2 INFORMAÇÃO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	15
2.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	18
2.4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	24
CAPÍTULO 3 – CONSULTORIA LEGISLATIVA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS	31
CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA DA PESQUISA	36
4.1 REFERENCIAL TEÓRICO	36
4.1.2 <i>Informação</i>	36
4.1.3 <i>Usuário</i>	36
4.1.4 <i>Necessidades de informação</i>	36
4.1.5 <i>Comportamento Informacional</i>	37
4.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	37
4.2.1 <i>Quanto à sua natureza</i>	37
4.2.2 <i>Quanto ao seu propósito</i>	38
4.2.3 <i>Quanto à sua abordagem</i>	38
4.3 DESENHO DA PESQUISA	39
4.4 UNIVERSO DA PESQUISA	41
CAPÍTULO 5 – ANÁLISE DOS RESULTADOS	43

CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
6.1 PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO	63
6.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	63
6.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	63
CAPÍTULO 7 – REFERÊNCIAS	64
ANEXO	71

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

Este capítulo visa a expor o contexto de aplicação, o foco e a questão desta pesquisa, assim como os seus objetivos e a justificativa para a escolha de seu tema. É preciso dizer, desde já, que este trabalho se insere na área da Ciência da Informação, especificamente na temática que diz respeito a estudo de usuários. O conhecimento sobre o usuário é subsídio fundamental para a formulação ou melhorias de serviços de informação. Sob essa perspectiva que se passa a detalhar o presente estudo.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A informação é um insumo estratégico em qualquer tipo de organização (CHOO, 2003). Ela contribui para a redução de incertezas e a tomadas de decisões. Em um contexto em que a produção de informação cresce vertiginosamente, principalmente em consequência do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), faz-se necessário que os profissionais da informação organizem e disponibilizem as informações aos seus clientes de forma personalizada, ou seja, de acordo com as suas necessidades.

Especificamente no âmbito do poder público, disponibilizar a informação em tempo preciso e na forma adequada é uma responsabilidade social, pois a máquina pública é sustentada pelos cidadãos. A Câmara dos Deputados, em especial, é um órgão com grande relevância nacional. Nesta Casa, parlamentares são eleitos pelo povo para representá-los, legislar sobre os assuntos de interesse nacional e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. Para tanto, os Deputados contam com o apoio de pessoal técnico-especializado. Dentre essa equipe, destacam-se os Consultores Legislativos, que são servidores públicos com *expertise* multidisciplinar¹, os quais prestam serviço de Consultoria e assessoramento institucional não somente aos Deputados, mas também à Mesa, às Comissões, permanentes e temporárias, e à Administração da Casa, pautando-se pelo caráter técnico-Legislativo em suas manifestações.

Dessa forma, portanto, os trabalhos dos Consultores Legislativos são pautados pelas demandas dessas entidades, seguindo um modelo apartidário e sem filiação ideológica (RODRIGUES, 2011). Nesse sentido, o § 2º do artigo 278 do Regimento Interno da Câmara dos

¹ Holland (2008, p.9) explica que a principal característica da multidisciplinaridade está relacionada à proximidade. A ênfase e o esforço estão no sentido de aproximar disciplinas, de forma a, muitas vezes, trabalharem em paralelo sobre uma questão. Ao invés de integração, que significa combinar intencionalmente aspectos disciplinares, a multidisciplinaridade é um trabalho lado a lado de disciplinas.

Deputados² estabelece que a Consultoria Legislativa terá colaboração preferencial dos órgãos de pesquisa bibliográfica e legislativa, de documentação e informação da Câmara na execução dos trabalhos que lhe forem distribuídos. Ou seja, vislumbra-se, nesta Casa, uma estrutura de apoio às necessidades informacionais dos Consultores Legislativos para que eles possam, então, oferecer produtos informacionais capazes de servirem como fontes para tomada de decisões dos parlamentares e administradores da Câmara dos Deputados.

Neste contexto, destaca-se o trabalho do Centro de Documentação e Informação (Cedi), que é uma das unidades administrativas responsável pela gestão da informação na Câmara dos Deputados. O Cedi possui, em sua estrutura, uma coordenação específica para o atendimento das demandas de informação dos Consultores, dos demais servidores da Câmara, das Comissões Parlamentares e outros órgãos da Casa, e da sociedade em geral. Trata-se da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi). Apesar da diversidade de usuários atendidos pela Corpi, este presente estudo dará enfoque ao atendimento às demandas de informação provenientes dos Consultores Legislativos. Isso porque eles exercem papel fundamental de apoio aos trabalhos dos parlamentares no processo legislativo e, por consequência, são considerados, pelo Centro de Documentação e Informação (Cedi), como usuários preferenciais.

Para oferecer um atendimento efetivo, a Corpi busca, de forma incessante, estabelecer um relacionamento com seus usuários, aqui, em especial, os Consultores Legislativos, com o propósito de lhes prestar informações que correspondam às suas necessidades, atentando-se, concomitantemente, com as suas peculiaridades no momento da busca e uso da informação. Para tanto, sabe-se que um conhecimento prévio das necessidades e do comportamento informacional desses usuários se faz necessário. Destaca-se que, até o momento, contudo, a Corpi não dispõe de dados objetivos sobre as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos. Propõe-se este trabalho na tentativa de estudar tais facetas ainda não conhecidas.

Vale salientar que comportamento informacional é considerado como todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação (WILSON, 2000). Neste estudo, em particular, tal comportamento é descrito a partir de informações sobre o uso, frequência de uso, concepção de relevância de fontes de informação e as formas de busca utilizadas pelos Consultores Legislativos. Necessidade de informação, por sua vez, é entendida como um

² Brasil. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Brasília: Edições Câmara, 2012.

reconhecimento de ausência de informação para a solução de um problema (KUHLTHAU, 1991; FORD, 1980; KRIKELAS, 1983). Tanto para o estudo dos comportamentos como das necessidades informacionais, o contexto de trabalho dos Consultores é observado, pois como afirmam Ferreira (1996) e Capurro (2003)³, esse é um elemento que influencia fortemente os estudos de usuários.

Reconhece-se que trabalhos como o aqui proposto potencializa o Centro de Documentação e Informação, representado pela Corpi, a responder, de forma personalizada, as demandas informacionais dos Consultores Legislativos que, por sua vez, oferecerão fontes valiosas para os agentes estratégicos da Casa em suas tomadas de decisões.

Sob essa perspectiva, a pergunta que esta pesquisa visa a responder é: Quais as necessidades e o comportamento informacional (uso, frequência de uso, concepção de relevância de fontes de informação e formas de buscas utilizadas) dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados?

A busca pela resposta a esta pergunta se delineaia pelos objetivos propostos para o estudo, tal como definidos a seguir.

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar as necessidades e o comportamento informacional (uso, frequência de uso, concepção de relevância de fontes de informação e formas de buscas utilizadas) dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados a fim de subsidiar projetos de melhorias dos serviços de informação a eles prestados pelo Centro de Documentação e Informação.

Para isso, o estudo tem como objetivos específicos:

1.2.2 Objetivos Específicos

- I. Analisar o contexto organizacional em que surgem as necessidades e os comportamentos informacionais dos Consultores Legislativos;

³ O autor se apoia na premissa de Heidegger (1973), que afirma que não necessitamos buscar uma ponte entre o sujeito e o objeto localizado em um “mundo exterior” visto que existir significa estar já sempre “fora” e socialmente envolvido em uma rede de relações e significados chamada de “mundo”.

- II. Subsidiar projetos do Centro de Documentação e Informação com informações sobre o comportamento informacional dos Consultores Legislativo, especificamente quanto ao uso, frequência de uso, concepção de relevância de fontes de informação e as formas de busca utilizadas.
- III. Fornecer insumos ao Centro de Documentação e Informação sobre as principais necessidades de informação dos Consultores para que assim, este Centro possa adequar os seus serviços a tais necessidades.

1.3 JUSTIFICATIVA

Qualquer sistema ou serviço de informação deve ser moldado de acordo com as preferências e necessidades de seus usuários. Essa afirmativa vai ao encontro da abordagem da análise de domínio postulada por Hjørland e Albrechtsen (1995), que defendem que a melhor maneira de se entender a informação na Ciência da Informação é estudar os domínios de conhecimento, como os discursos e pensamentos de uma comunidade. Segundo os autores:

A organização do conhecimento, as estruturas, os padrões de cooperação, a linguagem e as formas de comunicação, os sistemas de informação, e os critérios de relevância são reflexos dos objetos de trabalho dessas comunidades e de seus papéis na sociedade. O psicológico individual, o conhecimento, as necessidades de informação e os critérios subjetivos de relevância deveriam ser considerados sob essa perspectiva (Hjørland; Albrechtsen, 1995, p. 400, tradução nossa).

Esse entendimento provém do paradigma social da Ciência da Informação, em que os elementos de estudo são o fenômeno social de informação coletiva, as estruturas de conhecimento e as instituições de memória das comunidades discursivas. Sob essa perspectiva, Capurro (2003) explica que:

todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas. Só tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo.

Portanto, infere-se que a organização dos serviços deve ser planejada de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, de modo a maximizar a eficiência de tais serviços. A Arquitetura da Informação fornece grande parte da instrumentalização necessária para atingir esse objetivo, juntamente com a área de estudos de usuários. Na verdade, esses dois campos

do conhecimento propõem uma filosofia de pensar, em que o usuário é parte essencial a ser vislumbrada. Sabe-se que a Arquitetura de informação é a arte e a ciência de estruturar e organizar ambientes de informação para ajudar as pessoas a satisfazerem suas necessidades de informação de forma efetiva (TOUB, 2000). Contudo, somente é possível estruturar tais contextos a partir de conhecimentos prévios sobre as preferências e anseios dos usuários que utilizarão a informação. Essa conclusão concorda com a definição de Rosenfeld e Morville (2002) para Arquitetura da Informação, que consideram como uma intersecção de três áreas, quais sejam: usuários (quem são eles e quais informações procuram ou precisam); conteúdo (volume, formato, estrutura, organização); e contexto (modelo de negócio, valores do negócio, política, cultura, recursos).

Daí, então, surge a importância do estudo de usuários, que é definido como uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS; PIRES, 2004), com fins de promover melhorias dos produtos e serviços oferecidos (LIMA, 2010).

Este trabalho se propõe a estudar uma categoria específica de usuários da informação: os Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. Sabe-se que eles exercem papel estratégico no âmbito dessa Casa Legislativa, pois produzem trabalhos que embasam as atividades dos Deputados Federais e da Administração da Câmara. Para realizarem os seus trabalhos de forma otimizada, os Consultores necessitam de suporte informacional proveniente dos serviços de informação da Câmara dos Deputados. Neste presente estudo, destaca-se o serviço oferecido pelo Centro de Documentação e Informação (Cedi), dada a sua representatividade na Gestão da Informação na Câmara dos Deputados. Esclarece-se que a unidade administrativa do Cedi responsável pela prestação direta de informações é a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi).

Estruturar um serviço de informação que atenda as peculiaridades informacionais dos Consultores Legislativos é imperativo. À medida que os anseios e preferências de informação desses usuários são considerados pelos profissionais da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi), do Centro de Documentação e Informação, tende-se a se estabelecer um relacionamento entre esses interlocutores, e assim, ambos cumprem, cada qual, sua missão no âmbito da Câmara dos Deputados: a Consultoria apoiará os trabalhos Legislativos e administrativos da Casa e o Centro de Documentação e Informação organizará e disseminará a informação para fins institucionais.

Nos capítulos que se seguem, a saber, capítulos 2 e 3, procura-se, na literatura publicada, levantar as considerações dos estudiosos sobre os assuntos que envolvem o problema desta pesquisa. Já no capítulo 4, expõem-se os procedimentos metodológicos adotados no trabalho. No capítulo 5, por sua vez, realiza-se a análise dos dados obtidos e, no capítulo 6, por fim, dispõem-se as conclusões.

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os conceitos de usuários e de informação são complexos, em suas essências. O usuário é um indivíduo com particularidades, percepções e sentimentos difíceis de serem explicitados. A informação, por sua vez, é um objeto intangível que perpassa por diferentes contextos de nosso cotidiano e, por isso, recebe diferentes conotações. Este capítulo tratará de discutir a interação do usuário com a informação. Nesse relacionamento, diversos aspectos podem ser destacados, dentre os quais, as necessidades de informação dos usuários, as formas de busca e uso adotados e/ou preferíveis, etc. A área de estudo de usuários, por se preocupar em estudar tais facetas, será considerada neste presente trabalho. A seguir, elencam-se definições e características dessa área, assim como seu retrospecto histórico.

2.1.2 Definição e características

A fim de oferecer produtos e serviços de informação mais adequados às características e às necessidades informacionais de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos, é preciso realizar estudos específicos para tal fim. Esses trabalhos intelectuais são denominados na literatura como estudo de usuários. Vale dizer que tais estudos nasceram no âmbito das áreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. É por isso que, em muitas das definições encontradas para estudos de usuários, associam a sua aplicabilidade exclusivamente a bibliotecas. Contudo, reconhece-se a sua importância no contexto de qualquer sistema de informação ou na avaliação de um produto específico de informação (por exemplo, sítios e portais eletrônicos).

Sob esse entendimento, seguem algumas definições para estudos de usuários:

- I. Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso (FIGUEIREDO, 1994).
- II. Mapeamento dos desejos, anseios e hábitos de informação dos usuários, servindo-se, para tanto, das abordagens qualitativa e quantitativa (SANZ CASADO, 1994).

- III. Investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS; PIRES, 2004);
- IV. Pesquisa sobre as necessidades e interesses de informação de usuários, visando à promoção de melhorias dos produtos e serviços oferecidos por uma unidade de informação (LIMA, 2010);
- V. Estudos que identificam os diferentes canais empregados pelos usuários no processo de aquisição da informação e os diferentes tipos de fontes de informação e a frequência com que são usadas. Também identificam as necessidades de informação e o comportamento dos usuários (CORTES; MARIN; RAMIREZ, 1987).

Para atender aos propósitos desta presente pesquisa, estudo de usuários deverá ser compreendido como uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS; PIRES, 2004), com fins de promover melhorias dos produtos e serviços oferecidos (LIMA, 2010).

Uma das justificativas favoráveis à realização de estudos de usuários é a de que por meio deles os profissionais da informação se tornam mais capacitados a atender aos usuários de maneira mais direta e objetiva. No âmbito de uma unidade de informação, por exemplo, o conhecimento de seus usuários proporciona um uso mais eficiente e eficaz de recursos humanos e materiais. Como elucida Dias e Pires (2004, p. 7):

O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, com a natureza de suas necessidades de informação e seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a eficiência de tais serviços.

Garvey *et al.* (1979) entendem que é mais provável o sucesso de serviços de informação ser alcançado por meio de ajustes nos serviços de atendimento às necessidades específicas de um indivíduo, do que tentar adaptar o usuário individual à saída em atacado de um sistema de informação.

Os resultados dos estudos de usuários, apesar de muitas das vezes não serem generalizáveis, têm o potencial de proporcionar um entendimento amplo sobre os problemas, dificuldades e tendências dos usuários no momento de busca e uso da informação. Wood

(1971) apresenta, por exemplo, um *ranking* de métodos preferíveis dos cientistas na busca da informação, qual seja:

1. Biblioteca pessoal;
1. Procurar o material no edifício onde se acha;
2. Visitar uma pessoa próxima, com notório saber;
3. Telefonar a uma pessoa, com notório saber;
4. Usar uma biblioteca fora da organização;
5. Consultar um bibliotecário de referência;
6. Escrever uma carta;
7. Visitar uma pessoa distante mais de 20km.

Apesar das mudanças tecnológicas decorridas desde a época da realização da pesquisa de Wood (ex.: carta / e-mail), nota-se que muitos dos achados ainda se aplicam aos dias de hoje. Levantar dados sobre os hábitos dos usuários em relação à informação é de suma importância para os gestores de unidades de informação e organizações em geral. Esses dados têm o potencial de servirem de insumos para implementação de melhorias ou criação de novos produtos e serviços de informação destinados a um público específico.

Na Ciência da Informação, há várias formas de caracterizar os estudos de usuários mas, de acordo com Figueiredo (1994), é comum entendê-los sob dois tipos:

- I. Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual. Vale notar que este tipo de estudo geralmente pode cobrir todos os serviços prestados pela biblioteca, ou pode se restringir a um tipo de serviço, ou ainda, aos instrumentos disponíveis para uso dos usuários;
- II. Estudos orientados ao usuário, isto é, investigações sobre um grupo particular de usuários. Esses trabalhos não se limitam a uma instituição, mas ao comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação.

Esta presente pesquisa, em especial, visa estudar as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. Portanto, é um trabalho que se enquadra na segunda categoria de estudos apontada por Figueiredo.

Existem atualmente duas vertentes para estudar os usuários de informação, quais sejam: o paradigma tradicional e o alternativo. No primeiro, o usuário é considerado como um ser passivo que usa uma informação objetiva, ou seja, um elemento que possui absoluta correspondência com a realidade. Dessa maneira, a tarefa do intermediário é dar um pacote de informação nas mãos dos usuários, no qual se comporta de forma passiva. Desconsidera-se,

nesse sentido, o contexto de intersecção do usuário com o sistema. Dervin e Nila (1986) concluem que sob essa perspectiva, todos os sistemas de informação serão úteis para o comportamento do usuário, de acordo com a estática. Vale dizer que para tais estudos, faz-se uso essencialmente de dados quantitativos.

O paradigma alternativo, por sua vez, percebe a informação como algo construído pelo ser humano ou, em outras palavras, atenta-se em como as pessoas constroem sentidos. Nesse ponto, é importante destacar que a construção de sentidos não se limita a se concretizar somente em um indivíduo, mas também no âmbito de uma comunidade de indivíduos, pois como afirma Ferreira (1996): “a interação social e a organização social são possíveis pela existência de significados culturalmente compartilhados”. Também sob o paradigma alternativo, é válido mencionar que nele, examina-se o sistema apenas como visto pelo usuário e o foco recai sobre o entendimento de uso de informação em uma situação particular (DERVIN; NILAN, 1986). Enfatiza-se que esses estudos se apoiam em dados qualitativos.

Apesar de existirem diferentes formas de estudar o relacionamento do usuário com a informação, cada uma delas contribuiu e continua a contribuir para a evolução da disciplina. A seguir, traça-se um panorama histórico da área de estudo de usuários.

2.1.2 Evolução histórica

Estudo de usuários é uma disciplina tradicional das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Pode se dizer que as primeiras considerações sobre como e o quê as pessoas leem e qual uso fazem das bibliotecas, em geral, surgiram no início do século XX. O contexto histórico dos Estados Unidos e a criação da Escola de Biblioteconomia, da Universidade de Chicago, em 1930, foram fatores que corroboraram para o desenvolvimento dos primeiros estudos de usuários. Conforme explica Araujo (2008), no final do século XIX e início do século XX, a cidade de Chicago assistiu um vertiginoso crescimento populacional. Tal processo ocorreu em virtude de um processo de imigração em massa, de povos provenientes de diversas partes do mundo. Diante desse quadro, o poder público promoveu iniciativas com objetivos de socializar e aculturar esses povos, de forma a obter um aglomerado mais harmônico de indivíduos, a saber, uma “sociedade americana”. Para tanto, convocaram-se as bibliotecas públicas para tal fim.

Àquela época, as bibliotecas públicas possuíam um acentuado conceito educacional, e acreditava-se que sua função era elevar, educar e recrear as pessoas, caracterizando-se, assim, como detentora de um papel social. Assim, essas instituições desenvolveram estudos de comunidades (embrião dos atuais estudos de usuários), nos quais foi possível conhecer os

imigrantes sob diversos aspectos, tais como: quem são, que línguas conhecem, que grau de escolaridade possuem, quais interesses, etc. Além disso, aspectos demográficos, sociais e humanos foram levantados. Acreditava-se que com esses estudos, os bibliotecários seriam capazes de aperfeiçoar ou adequar os produtos e serviços das bibliotecas.

Nesses trabalhos, contudo, não havia a preocupação em estudar as necessidades informacionais dos usuários. Pelo contrário, nas bibliotecas, existia a figura do bibliotecário do serviço de aconselhamento de leitura responsável por indicar as necessidades, preferências e motivações para o uso da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994). Diversos autores criticam esses primeiros estudos, entretanto, seu valor está no fato de considerar um importante elemento no ciclo da informação: o usuário.

Os estudos sobre os hábitos e outras particularidades dos usuários da informação ganharam força no fim da década de quarenta, do século passado. Com o fim da Segunda Guerra Mundial, muitos países lançaram-se em uma corrida armamentista. As áreas das Ciências e da Tecnologia receberam grandes investimentos e a informação passou a ter um valor primordial dentro da sociedade. Para contribuir com os trabalhos de pesquisa desses campos, estudiosos de diversas áreas do conhecimento passaram a investigar a maneira como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, e/ ou como usavam literatura nas suas respectivas áreas (FIGUEIREDO, 1983). Portanto, uma nova linha de pesquisa era proposta: os estudos orientados às necessidades de usuários.

Brittain (apud FIGUEIREDO, 1994) elenca os principais objetivos dos estudos daquela época, a saber: determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras da busca; estudar a aceitação das microformas (considerada uma inovação tecnológica para aquele período); estudar o uso feito dos documentos; estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos; e determinar as demoras toleráveis.

Trabalhos sobre o tema foram apresentados em importantes eventos. Em 1948, por exemplo, realizou-se a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society. Já, em 1958, aconteceu a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington. Ambos os eventos foram seminais para a institucionalização da área. Cunha (1982) explica que o termo “Estudo de usuários” surgiu somente em 1960, quando foi indexado no *Library Literature*. Antes, ele estava incluído dentro de um grande assunto denominado “levantamento bibliotecário”.

Na literatura, é comum caracterizar os estudos de usuários por períodos de tempo. A seguir, descrevem-se, sumariamente, as características dos trabalhos ao longo dos anos:

- I. De 1948 à década de 60, a ênfase dos estudos era tentar descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos (FIGUEIREDO, 1994). Tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas (FERREIRA, 1996). Para a pesquisa, utilizavam-se questionários e entrevistas. A partir dos dados quantitativos obtidos, esperava-se planejar serviços adequados de informação para atender às necessidades da maioria dos usuários (FIGUEIREDO, op. cit.). Segundo Baptista e Cunha (2007), a utilização intensiva das técnicas estatísticas teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, na tentativa de aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados. Na prática, percebeu-se não ser possível obter um conjunto de necessidades padrão que refletisse em cada indivíduo. De acordo com Baptista e Cunha (op.cit., p. 173):

os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades.

- II. Na década de 60, crescia o número de trabalhos publicados sobre estudos de usuários. Destaca-se que, desde o ano de 1966, é publicada, anualmente, uma série no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) referente ao tópico “necessidades e uso da informação”. É interessante notar que os estudos passaram a examinar comunidades científicas específicas, deixando de se caracterizarem por um cunho amplo. Nesse contexto, os estudos se estenderam aos usuários provenientes de outras áreas do conhecimento, e não exclusivamente as das Ciências Exatas. Os canais e fluxos de informação utilizados pelos cientistas foi tema de diversos trabalhos, tais como de Flowers (1965), Garvey e Griffith (1964), para mencionar alguns. Ademais, técnicas mais sofisticadas, tais como as de observação indireta e do incidente crítico, e modelos teóricos e princípios das Ciências Sociais e do Comportamento foram assimiladas e aplicadas no âmbito dos estudos de usuários (SIARI, 1999). Sobre isso, Menzel (1966, p. 42, tradução nossa) afirma que:

As técnicas disponíveis até o momento não são adequadas para muitas das tarefas complexas que se esperava ver realizadas neste confuso campo [...]. É, portanto, um desperdício não aproveitar o reservatório de teoria

substantiva relevante, bem como de métodos e técnicas de investigação que estão disponíveis principalmente em pesquisa de Comportamento da Comunicação e outros ramos da Sociologia e da Psicologia.

Figueiredo (1994) relata que apesar do avanço no uso nas técnicas de pesquisa, o interesse maior recaía sobre as capacidades técnicas do sistema a ser implantado e não com as necessidades dos possíveis usuários. Cunha (1982) concorda com a afirmação ao dizer que, durante a década de 1960, as pesquisas estavam voltadas para a investigação de técnicas e de organização bibliográfica e que, portanto, negligenciavam o usuário.

- III. Na década de 70, Siari (1999) descreve que os estudos se estenderam a diversas categorias de usuários, tais como magistrados, cidadãos urbanos, funcionários públicos, estudantes de universidades, etc. Também examinavam o uso de um sistema de informação específico, sua eficiência e efetividade, e como poderia ser maximizado. Segundo o autor, muitos cientistas começaram a perceber deficiências no uso de técnicas metodológicas e na conceituação, embora nenhum modelo teórico tivesse sido desenvolvido. Em resumo, os estudos de usuários realizados até o final da década de 70 são comumente classificados dentro do paradigma tradicional. Araújo (2010, p. 25) os caracteriza como:

um campo com forte caráter empiricista, voltado para a aplicação de métodos prioritariamente quantitativos na busca de padrões e regularidades do comportamento dos usuários para o estabelecimento de leis “científicas” sobre o uso da informação.

- IV. É a partir do ano de 1980 que modelos teóricos são propostos e a abordagem qualitativa ganha adeptos. Nas palavras de Hounsell e Winn (1981), crescia o interesse na aplicação da abordagem qualitativa para o estudo dos problemas de informação. Dessa forma, vislumbra-se um novo paradigma para a área de estudos de usuários: o alternativo. As teorias do Estado Anômalo do Conhecimento, de Belkin (1978), do *sense-making*, de Dervin (1983), do valor agregado, de Taylor (1982), e construtivista, de Kuhlthau (1991) foram propostas nesse período. Ressalta-se, também, que o contexto social em que o usuário está inserido passou a ser considerado, visto como um elemento influente na definição das características e necessidades informacionais dos usuários. Segundo Martínez-Silveira e Odonne (2007, p. 118): “este contexto desempenha papel tão importante quanto às estruturas cognitivas individuais ou as características mecânicas e operacionais dos sistemas de informação”. Observa-se que foi na década de 80 que as tecnologias da informação foram introduzidas no meio

acadêmico e se tornou objeto de pesquisa para os estudiosos da área de estudo de usuários. Segundo Siari (1999), muitos trabalhos foram realizados a fim de determinar as necessidades dos usuários em relação a diferentes *softwares* e sistemas de recuperação da informação, tais como Catálogos de Acesso Público em linha (Opacs), bases de dados, etc.

- V. Na década de 90, com a popularização da Internet, diversas pesquisas trataram do impacto da rede mundial de computadores sobre os usuários e a sobre a comunidade de informação.
- VI. A partir do ano de 2000, Wilson (2000) verifica, nas pesquisas da área, o uso de métodos qualitativos e de pesquisa-ação.

Enfim, como já mencionado, os estudos de usuários desenvolvidos ao longo dos anos se enquadram em uma das vertentes de estudo: a tradicional ou a alternativa. Transportando tais paradigmas para os adotados pela Ciência da Informação (de acordo com as ideias de Capurro, em 2003), verificam-se relações entre ambos. Explica-se: Capurro (2003) visualiza três diferentes paradigmas epistemológicos da Ciência da Informação: o físico, o cognitivo e o social. O paradigma físico postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. Nessa interação, os usuários são percebidos como um recipiente passivo de informação objetiva, com padrões de comportamentos ordenados. O paradigma cognitivo, por sua vez, trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente, possuidor de modelos mentais do mundo exterior que são transformados durante o processo informacional. Já o paradigma social considera os condicionamentos sociais e materiais do existir humano no processo de transferência de informação.

Dessa maneira, o paradigma físico de Capurro está presente nos estudos tradicionais de usuários. Os paradigmas cognitivos e sociais, por outro lado, são considerados nos estudos alternativos de usuários. Essa afirmação é confirmada em estudo realizado por Pettigrew, Fidel e Bruce (2001). Ao analisarem o desenvolvimento dos principais conceitos na literatura sobre comportamento informacional dos usuários, desde a proposição de mudança de paradigma, esta centrada no usuário, verificaram as seguintes categorias de enfoques: cognitivos (em que o indivíduo é o foco), sociais (em que o contexto é o foco) e multifacetados (que focam o indivíduo e o contexto ao mesmo tempo). Este trabalho adota a última categoria, pois o usuário é percebido como um indivíduo inserido em um ambiente e com um repertório interno próprio.

Nota-se que para a realização de um estudo de usuários, diversos conceitos se fazem presentes, como, por exemplo, informação, usuários da informação, necessidades e comportamento informacional. Diante do exposto, esta pesquisa tratará dos respectivos assuntos nos tópicos seguintes do trabalho.

2.2 INFORMAÇÃO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Muitos estudiosos de diversas áreas do conhecimento têm se lançado na tarefa de definir o termo informação. Ambos reconhecem a complexidade do conceito, principalmente por ser um objeto que perpassa diferentes contextos da vida cotidiana, cada qual lhe conferindo um significado diferenciado.

Limitando-se ao contexto da cognição e da comunicação humana, encontram-se algumas definições para o termo informação, dentre as quais:

- I. Dados relevantes para a tomada de decisão (KOCHEM, 1983);
- II. Qualquer estímulo que altere a estrutura cognitiva de um receptor (PAISLEY, 1980);
- III. Elemento capaz de reduzir incertezas, e está relacionada com seleção e escolha (PIGNATARI, 1977). Segundo o autor, só há informação quando há dúvidas, o que pressupõe um conjunto de alternativas dentre as quais uma ou várias reduz(em) e/ou elimina(am) a incerteza;
- IV. Entidade ou fenômeno físico, como o canal da informação por meio do qual os dados são transferidos, ou como um dado assunto contido em um documento ou transmitido oralmente. Também pode ser entendida como um dado factual objetivamente transferido, ou como conselhos ou opiniões passíveis de serem submetidos a juízos de valores (WILSON-DAVIS, 1977).
- V. Conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte (LE COADIC, 2004). Para esse autor, a informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.
- VI. Elemento “estéril” até que seja vinculada a um indivíduo que a produza ou que seja afetado por ela (FARRADANE, 1979). O autor analisa a informação como um fenômeno mental, enfatizando as diferenças de significado de uma comunicação

na percepção de diferentes receptores, de acordo com o estado inicial de conhecimento e a habilidade em entender a informação.

- VII. Estrutura de qualquer *texto* (estrutura comunicável) capaz de modificar a estrutura cognitiva de um receptor (BELKIN, 1978);
- VIII. Fenômeno que produz efeitos no usuário: uma estrutura atual de conhecimento (S), mais um conhecimento novo (nova informação) (ΔI) é igual a uma nova estrutura de conhecimento ($S + \Delta I$), resultante do efeito da nova informação (BROOKES, 1975) . Esse entendimento está refletido na equação fundamental da Ciência da Informação: $\Delta I = (S + \Delta I) - (S)$

Nota-se que as definições se enveredam por duas diferentes vertentes: a clássica, em que a informação é tida como algo objetivo, dissociável do ser pensante (receptor) que, por sua vez, assume uma posição passiva de assimilação de informação. E a alternativa, (considerada neste trabalho) em que a informação só existe quando ativada pelo indivíduo. Ou seja, sob esse ponto de vista, a informação é construída pelo ser humano a partir de suas experiências e visões de mundo. Para explicar essa abordagem, Dervin (1977) elenca tipos distintos de informação, com base na interação do indivíduo com o ambiente:

- a. Informação 1, é a informação que descreve a realidade, a estrutura inata ou padrão da realidade, dados;
- b. Informação 2, é definida como ideias, as estruturas ou imagens imputadas ao ambiente externos pelas pessoas;
- c. Informação 3, é aquela produzida por cada indivíduo como resultado de sua interação com as informações 1 e 2. É ela que produz o comportamento do indivíduo.

Conhecer a concepção que os usuários têm de informação é uma tarefa difícil de ser alcançada pelos profissionais da informação, visto que as ideias e os pensamentos estão presentes no intelecto das pessoas. Contudo, esse conhecimento é necessário, pois podem ser indicadores dos produtos e serviços de informação esperados pelos usuários. Dada às características que marcam o futuro da informação, quais sejam, a explosão quantitativa e a implosão do tempo para a sua comunicação (LE COADIC, 2004), verifica-se que a informação tende a ser ofertada de forma personalizada a fim de atrair o consumo e a fidelidade de um maior número de consumidores. Conforme diz Vergueiro (2007, p. 66):

Pode-se dizer que os profissionais da informação do mundo inteiro incorporaram-se a movimentos semelhantes ocorridos em outras áreas do conhecimento, modificando sua forma de atuação na busca de uma resposta adequada a um ambiente cada vez mais competitivo e em

constante ebulição. A incorporação da tecnologia da informação e comunicação ao dia-a-dia do profissional, a sofisticação de produtos documentários disponibilizados à comunidade usuária e a criação de um outro nível de relacionamento com os clientes exerceram importância decisiva nessa busca de adaptação a novos e mais exigentes tempos.

O indivíduo, nesse contexto, é percebido como um ser pensante, criativo e com uma bagagem própria de experiências. Esse entendimento é compartilhado por autores, tais como Choo (2003) e Dervin e Nilan (1986). Nesse sentido, Ferreira (1996) define usuário da informação como um indivíduo com um repertório cultural de conhecimentos, crenças e valores, necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias, inserido em um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Suas dimensões referentes às necessidades, esquemas de conhecimento e ambiente constituem a base do contexto do comportamento de busca e uso da informação. Na literatura, outras definições para usuários da informação podem ser destacadas, contudo, estão mais associadas à posição do usuário dentro da cadeia documental. Por exemplo, Guinchat e Menou (1994), ao diferenciar as definições, reconheceram na literatura entendimentos de usuário como aquele que solicita um serviço, e, dessa forma, aparece apenas no final da cadeia documental, ou como cliente dos serviços de informação e como produtor de informação. Ou ainda, como aquela pessoa que, em um serviço de base de dados, interroga essas bases.

Para atender aos objetivos deste estudo, usuário da informação deve ser entendido aqui tanto como cliente de um serviço de informação como um especialista que utiliza bases de dados a fim de recuperar informações que o capacite a desenvolver suas atividades de trabalho. Esse cliente tem vivências e percepções próprias que devem ser levadas em consideração pelos gestores da informação. Nesse contexto, ressalta-se que cada participante de uma dada comunidade de usuários pode ter significados subjetivos que são únicos, mas, ao mesmo tempo, têm significados compartilhados que tornam a interação e a comunicação possíveis (FERREIRA, 1996). Ou seja, um indivíduo, em seu ambiente de trabalho, compartilha com seus colegas, crenças e anseios próprios da cultura organizacional. Concomitantemente, esse indivíduo possui sentimentos particulares provenientes de suas experiências passadas.

Há um consenso entre os autores sobre a importância dos usuários para os sistemas de informação. O objetivo e a razão de existência dos serviços de informação estão associados às demandas e necessidades informacionais dos usuários. Dessa forma, esses serviços devem se ajustar as características de seus clientes de modo a atendê-los com eficiência e eficácia. Guinchat e Menou (1994) afirmam que o usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas. A própria

concepção da informação, na Ciência da Informação, está associada a estudos de usuários. Essa afirmação é confirmada nos estudos de Hjørland e Albrechtsen (1995) que, por meio da abordagem da análise de domínio⁴, defendem que a melhor maneira de se entender a informação é estudar os domínios de conhecimento, como os discursos e pensamentos de uma comunidade.

Reconhecendo a importância de se ter conhecimentos sobre as necessidades e o comportamento informacional dos usuários, reserva-se às próximas seções, uma discussão sobre os respectivos assuntos.

2.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Diversos autores relatam a dificuldade de estudar o tópico ‘necessidades de informação’, tanto no campo teórico quanto no prático. Algumas justificativas podem ser mencionadas, tais como a reconhecida complexidade associada aos estudos sobre ‘informação’ e o fato de que quaisquer necessidades estão interiorizadas em cada indivíduo e, muitas vezes, as pessoas não são capazes de expressá-las de forma clara e objetiva. Essa realidade resulta em falta de uma teoria unificada, de uma metodologia padronizada e de definições comuns (BETTIOL, 1990).

Apesar das dificuldades, diversas áreas do conhecimento têm se preocupado em estudar tal fenômeno, tendo em vista que os possíveis resultados têm o potencial de otimizar as transferências de informações entre os interlocutores (emissores, receptores e intermediários), seja no mundo real quanto no cibernético. Entre as disciplinas, destaca-se a Ciência da Informação que, por lidar com os processos de informação, desde a sua geração até o seu uso, passando pela comunicação, traz, em seu corpo teórico, importantes e genuínos trabalhos sobre o assunto. Para tanto, apoia-se fortemente nos achados das Ciências comportamentais (PAISLEY, 1968).

Na tentativa de esclarecer o conceito, seguem algumas definições dispostas na literatura para o termo “necessidade de informação”. Esclarece-se, antes de tudo, que para atender aos objetivos desta presente pesquisa, tais definições provêm exclusivamente de estudos que adotam a abordagem alternativa. Isso porque, nessa abordagem, reconhece-se que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e

⁴ A análise de domínio adota uma concepção socio-cognitiva, em que são valorizados os papéis da cultura e sociedade na cognição. O conceito de informação, nesse sentido, só tem importância em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado entre os diversos membros da comunidade (NEGREIRO, 2008).

ativa, em contraposição, com a abordagem tradicional, que considera os usuários somente como receptores de informação. Nesta última, o foco no levantamento de informações sobre necessidades de informação recai unicamente no que os sistemas de informação possuem, e não no que o usuário precisa. Portanto, definem-se necessidade de informação como:

- I. uma incongruência conceitual em que a estrutura cognitiva da pessoa não é suficiente para uma tarefa (FORD, 1980);
- II. um hiato que existe entre o conhecimento da pessoa a respeito de um problema e aquilo de que precisa saber para resolvê-lo (KUHLETHAU, 1991);
- III. quando uma pessoa reconhece algo de errado no seu estado ou sua de conhecimento e deseja resolver a anomalia (BELKIN, 1978);
- IV. quando o estado corrente de conhecimento possuído é menor do que o necessário (KRIKELAS, 1983);
- V. quando o sentido interno se esgota (DERVIN,1980);
- VI. uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou (MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Dessa forma, em suma, pode-se considerar uma necessidade informacional como uma ausência de informação para solução de um problema. Em outras palavras, a relação inversa entre a informação e a incerteza pressupõe a definição precisa de uma situação problema. Nota-se que a ausência de informação na estrutura cognitiva das pessoas é denominada entre os autores de diversas formas, tais como: estado anômalo do conhecimento, estado atual de conhecimento menor do que o necessário, espaços vazios, estrutura cognitiva insuficiente, etc.

Como já dito, a abordagem alternativa dos estudos de usuários preconiza que a informação é construída pelo indivíduo, e que tal percepção se dá a partir de um contexto. Em tal abordagem, procura-se entender a situação pessoal, social ou organizacional, na qual a informação precisa surgir e onde será colocada em prática. O indivíduo é concebido como alguém constituído de um quadro de referências interno, formado por suas experiências anteriores, conhecimentos prévios e significados interiorizados a partir de observações próprias da realidade e feitas por outros, além de um contexto sociocultural e profissional externo, no qual está inserido (PEREIRA, 2010). No decorrer de sua vida, as pessoas se deparam com barreiras, dilemas e confusões que transcendem a realidade interior construída. Esse “*gap*” é a ausência de informação no intelecto das pessoas mencionada anteriormente. É

a partir do reconhecimento dessa lacuna que muitos se lançam no processo de busca e uso da informação.

Na literatura, verificam-se diversos trabalhos que estudam o processo de reconhecimento de necessidade de informação. Dervin e Nilan (1986) apontam três abordagens, que são:

- I. Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor (1982), que se preocupa com a visão de como os sistemas de informação são percebidos pelos usuários quanto ao seu valor e utilidade. Segundo Taylor (1982, p. 341, tradução nossa):

Os sistemas de informação são uma série de processos formais, em que a utilidade potencial de uma mensagem específica a ser processada é melhorada, isto é, o valor, é adicionado. (...) Ou seja, se podemos planejar o design de um sistema com critérios derivados de usuários e de seus ambientes, então somos capazes de desenvolver sistemas que são mais responsivos a variedade de necessidades e problemas “externos”.

- II. Abordagem do estado anômalo de conhecimento, de Belkin, Oddy e Brooks (1982), no qual o contexto de pesquisa recai sobre pessoas em situações problemáticas cujas visões estão incompletas ou limitadas em alguma forma. Essa lacuna, incerteza e incoerência sentida pelo usuário incapacitam-no de especificar o que é necessário para resolver as anomalias. Focaliza os processos pelos quais as pessoas buscam informação sobre assuntos em que seu conhecimento é incompleto.

A hipótese ASK é aquela em que a necessidade de informação surge de uma reconhecida anomalia no estado de conhecimento do usuário referente a algum tópico ou situação e que, em geral, o usuário é incapaz para especificar precisamente o que é necessário para resolver essa anomalia (BELKIN; ODDY; BROOKS, 1982, p. 62, tradução nossa).

- III. Abordagem do sense-making, de Brenda Dervin (1983), que consiste de um conjunto de premissas teóricas e metodológicas para afirmar como pessoas fazem sentidos de suas palavras e como elas usam informação e outros recursos no processo. Ou seja, busca analisar como o indivíduo reconhece uma descontinuidade ou falta de habilidade para agir e compreender uma situação devido à falta de informação e como procede à busca de informação para satisfazer sua necessidade (PEREIRA, 2010).

A estas abordagens elencadas por Dervin e Nilan (1986), acrescenta-se a abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau, que segundo explicação do autor:

O ISP (Processo de busca da informação) é uma atividade construtiva do usuário para encontrar significado de uma informação a fim de estender o seu estado de conhecimento sobre um problema ou tópico particular. Ela

incorpora uma série de encontros com informação dentro de um espaço de tempo ao invés de um único incidente de referência. Incerteza e ansiedade são partes que integram o processo, principalmente nos estágios iniciais (KUHLETHAU, 1991, p.361, tradução nossa).

Outra abordagem para estudo das necessidades de informação é a proposta por Krikelas (1983), que sugere que a natureza do problema pode indicar quanto ou que informação é necessária para satisfazer o usuário. De acordo com o autor, “a característica do problema pode ser um indicador crítico maior do comportamento potencial do que várias características pessoais ou de trabalho” (KRIKELAS, 1983, p. 13, tradução nossa). Diante do exposto, a presente pesquisa fará uso dessa abordagem, por meio da técnica do incidente crítico (ver p.38).

Ainda sobre os estudos das necessidades de informação, há autores que as associam às necessidades humanas, sendo as primeiras derivadas das últimas. Le Coadic apud Miranda (2006), por exemplo, entende que a necessidade de informação é uma necessidade derivada, comandada pela realização de uma necessidade fundamental. Em concordância, Wilson (1981) diz que “as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo não é uma necessidade primária, mas sim, secundária”.

Wilson (op.cit.) explica que é comum classificarem as necessidades humanas em três categorias, a saber: necessidades fisiológicas, emocionais ou afetivas, e cognitivas. De acordo com o autor, ambas se inter-relacionam, ou seja, necessidades fisiológicas podem desencadear necessidades afetivas e/ou cognitivas; necessidades afetivas podem dar origem a necessidades cognitivas; e problemas relacionados com a satisfação de necessidades cognitivas (ex.: incapacidade de satisfazer as necessidades, ou medo de revelar as necessidades) podem resultar em necessidades afetivas (isto é, para reafirmação).

Para Wilson, um dos caminhos utilizados para a satisfação dessas necessidades, é a busca pela informação. O autor conclui, então, que a partir desse entendimento, pode-se mudar o termo especializado “necessidades de informação” para “busca da informação para satisfação de necessidades”. Segundo ele, as necessidades pessoais são, então, a raiz de motivação em direção à busca da informação.

O autor reconhece que nem todas as necessidades afetivas ou cognitivas serão atendidas pela busca da informação. Há outros elementos que influenciam: a importância de satisfazer uma necessidade, a penalidade proporcionada por agir na ausência de uma informação completa e a disponibilidade de fontes de informação, os custos de usá-las, etc.

Também muitas decisões são tomadas sob informações completas ou sob base de crenças, tais como preconceitos, fé e ideologia.

Além dos elementos cognitivos e emocionais, vale dizer que a dimensão situacional também interfere no comportamento dos usuários, que incluem os requisitos, normas e expectativas inerentes ao trabalho e aos contextos organizacionais onde o usuário está inserido. Le Coadic (1998 apud MIRANDA, 2006) diz que uma necessidade de informação não pode estar separada do contexto, da situação, do ambiente em que o usuário está inserido, pois estes são elementos essenciais para estabelecer o seu diagnóstico. Sobre isso, Wilson (2000) também enfatiza que, nos estudos sobre as necessidades de informação, deve se levar em conta a estrutura, as tarefas, a tecnologia e as pessoas, ambos em uma constante inter-relação em que a mudança de um fator altera os outros. Segundo Wilson (apud MIRANDA, 2006, p. 103):

As estruturas mentais preexistentes nas quais uma informação toma forma estão ligadas ao mundo social e organizacional no qual está inserido o usuário e que lhe fornecem condições para a construção de significados.

Wilson (1981) afirma que as necessidades nascem dos papéis dos indivíduos na vida social, e o mais relevante deles é aquele exercido no trabalho. De acordo com Choo (2003, p. 95):

os ambientes de trabalho são constituídos pelas características físicas e sociais da empresa ou setor no qual um grupo trabalha e que influenciam suas atitudes quanto à informação, seus tipos, estruturas requeridas, seu fluxo e sua disponibilidade. O estilo e a cultura da empresa também ajudam a moldar as percepções dos indivíduos sobre o papel e a importância da informação.

Esta pesquisa, em especial, se propõe a conhecer o ambiente de trabalho dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados na tentativa de delinear o comportamento informacional desses usuários. Os aspectos cognitivos também serão explorados. Por conseguinte, este estudo terá a abordagem multifacetada identificada por Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), já apontada neste trabalho.

Martucci (1997) enfatiza que o indivíduo é uma apropriação singular do universo social e histórico que o rodeia. Infere-se, portanto, que é possível conhecer o social a partir das especificidades das pessoas. Sabe-se que cada indivíduo atribui a uma informação um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores. Dessa forma, as necessidades de informação devem ser definidas em nível individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular.

Porém, Ferreira (1996) ressalta que embora as pessoas tenham suas próprias experiências, subjetivas e únicas enquanto estão se movendo no tempo e espaço, existe

também grande similaridade entre situações encontradas pelos diferentes indivíduos. É justamente sob essa ótica que se propõe a estudar as necessidades informacionais dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. Entende-se que um estudo de um grupo de usuários permite estabelecer certos padrões quanto ao tipo de necessidades informacionais daquele grupo. Nesse sentido, Dervin e Nilan (1986) (apud FERREIRA, 1996) expõem que necessidade de informação:

representa um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos, etc. passíveis de serem compartilhados, o que permite a identificação e generalização de padrões de comportamento de busca e uso de informação através do tempo e espaço sob a ótica do usuário.

Sabe-se que um gestor da informação, em seu relacionamento com o usuário, lida com informações objetivas, tais como as demandas de itens bibliográficos, questões de pesquisa, dentre outras. Esse entendimento é um dos pontos que Martinez-Silveira e Odone (2007) destacam em sua definição sobre necessidade de informação (ver p.18 deste trabalho). Nesse caso, tal necessidade corresponde exatamente à demanda do usuário. Contudo, pode acontecer de essas demandas não refletirem as reais necessidades desses consulentes. Martin (1976, p. 488, tradução nossa) explica que “muitas pessoas não param para refletir sobre suas necessidades; outras não são capazes de articular o que elas querem, ou ainda, são tímidas ou embaraçadas para fazer isso”. É uma experiência comum, por exemplo, o usuário reconhecer uma necessidade de informação somente quando os meios para satisfazê-las estão acessíveis. Nessa perspectiva, é oportuno mencionar as categorias de necessidades de informação pontuadas por Taylor (1968, p.8), que são:

- I. Necessidade visceral, quando o individuo não tem noção clara do que deseja e, incapaz, por conseguinte, de expressá-la em termos lingüísticos;
- II. Necessidade consciente, quando o individuo possui uma descrição mental consciente de uma área mal definida de indecisão. Surge como uma declaração ambígua e incoerente;
- III. Necessidade formalizada, quando o sujeito já é capaz de formar uma declaração racional e qualificada de sua questão;
- IV. Necessidade comprometida, quando a questão do individuo é reformulada de acordo com a organização e as disponibilidades oferecidas pelos sistemas de informação.

Lancaster (1979) também considera que nem todas as necessidades de informação são convertidas em demandas aos serviços de informação. O autor diz que pouco se sabe sobre as diferenças entre as necessidades que são convertidas em demandas e aquelas que não são, e

sobre os fatores que determinam se uma necessidade de informação é ou não convertida em uma demanda para um serviço de informação. Segundo ele, há uma tendência de se assumir que as necessidades expressas dos usuários coincidem com suas necessidades reais. Ele alerta que essa avaliação baseada restritamente nas demandas de informação tem os seus riscos, visto que pode desconsiderar necessidades de usuários potenciais e também necessidades não expressas pelos usuários assíduos. Nas palavras de Lancaster:

ao se avaliar somente o nível no qual as demandas dos usuários são satisfeitas faz-se uma avaliação superficial, pois se ignora as necessidades não expressas e assume-se que as demandas correspondem às necessidades, o que não reflete a realidade (LANCASTER, 1979, p.xx).

Le Coadic (1998 apud MIRANDA, 2006) diz que os estudos deveriam se interessar na maneira pela qual um usuário analisa suas necessidades, entra em contato com um sistema de informação e constrói sentido, implicando assim, a separação entre os estudos de necessidades de informação e dos usos da informação.

Lancaster (1979) afirma que ao estudar uma comunidade de usuários, verifica-se que cada indivíduo pode ter necessidades de informação muito diferentes, e tais necessidades podem mudar ao longo do tempo. Apesar das dificuldades em estudá-las, julga-se que qualquer sistema precisa ter base nessas necessidades, porque somente assim atingirá seu fim maior, qual seja, prover informações que sanem o estado anômalo de conhecimento do usuário, de forma a proporcionar a sua satisfação.

Enfim, identificadas as necessidades de informação dos usuários, os serviços de informação precisam se ater às formas de uso preferíveis de seus clientes ao entregar as informações, para assim, atendê-los de forma customizada. Isso tende a proporcionar o estabelecimento de um relacionamento e a obtenção de fidelidade dos usuários em relação aos serviços de informação. Salienta-se que o uso da informação é um dos pontos contemplados dentro de um assunto maior, qual seja, comportamento informacional, que será estudado a seguir.

2.4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O indivíduo ao reconhecer uma lacuna em seu estado de conhecimento tende a tomar uma série de ações no sentido de buscar e usar a informação como forma de saciar a sua necessidade informacional. A esse conjunto de atividades, a literatura convencionada denominá-lo de comportamento informacional. Wilson (2000), por exemplo, explica que comportamento

informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação.

Wilson (2000) visualiza dentro dessa totalidade de comportamentos, micro processos, que ele os conceitua como:

- a. *Comportamento de busca da informação*: é a busca intencional de informações como consequência de uma necessidade para satisfazer a algum objetivo. Sobre isso, vale mencionar o trabalho de Prabha et al. (2007). Eles procuram entender como usuários sabem quando parar de buscar por mais informações. Os autores partem da pergunta sobre o que faz os indivíduos afirmarem que a informação por eles encontrada soa suficiente para satisfazer a uma necessidade de informação específica. Eles explicam que satisfação traduz-se em um julgamento de que a informação é boa o suficiente para satisfazer uma necessidade. Simon (1955) alerta, contudo, que em muitas situações não é possível saber o espectro completo de opções nem comparar os benefícios que cada um pode oferecer. Em outro trabalho, Simon (1971 apud PRABHA, 2007) encontra um meio termo para definir o termo satisfação. Para ele, é um processo de tomada de decisão em que o indivíduo decide quando uma opção alternativa ou solução é suficiente para encontrar os objetivos desejados em vez de promover uma opção perfeita. Ainda Prabha et al.(2007) listaram alguns critérios determinantes considerados por diferentes grupos de especialistas ao avaliarem uma informação como suficiente ou não. Os acadêmicos, por exemplo, confessaram se sentirem satisfeitos quando utilizam fontes consideradas confiáveis (seja de autores renomados ou de fontes de referências já utilizadas), quando utilizam uma informação repetida em várias fontes, quando o conceito é compreendido, etc.
- b. *Comportamento de pesquisa de informação*: atividades em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;
- c. *Comportamento de uso da informação*: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

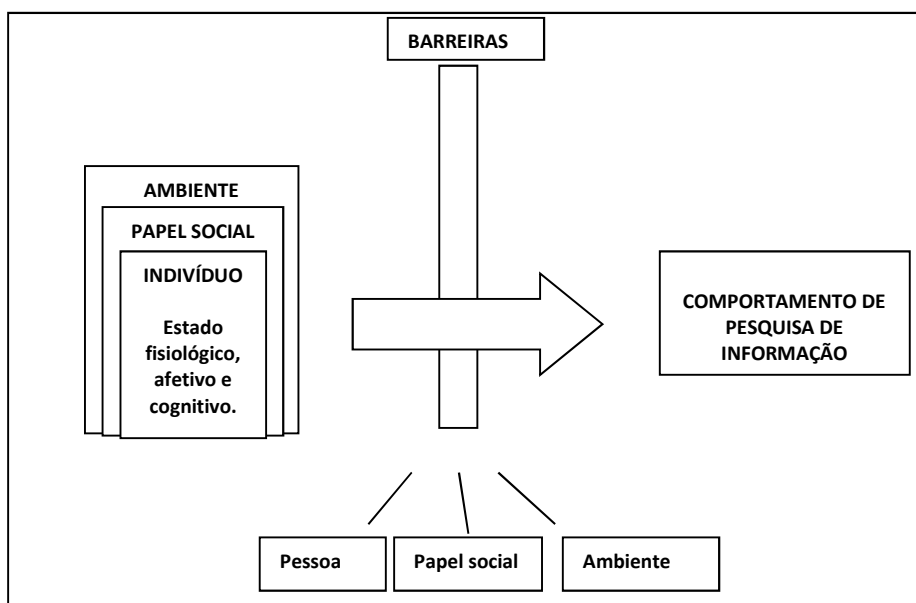
Existem diversos modelos propostos para representar os processos referentes a esses comportamentos, dentre os quais se discute a seguir o de Wilson (1981), Wilson e Walsh (1996), Dervin (1983), Ellis e Ellis, Cox e Hall (1989, 1993) e Kuhlthau (1991).

O modelo de comportamento informacional de Wilson (1981) (Figura 1) enfatiza a busca ativa da informação a partir da percepção da necessidade de informação. Esse modelo é fundamentado em duas proposições principais, a saber: (i) a informação é uma necessidade secundária, que surge das necessidades básicas (fisiológicas, cognitivas e afetivas); (ii) e ao

buscarem informações para satisfazer suas necessidades, as pessoas, geralmente, deparam-se com barreiras de todos os tipos. O autor sugere que as necessidades básicas podem ser impulsionadas pelo próprio indivíduo, pelo papel que desempenha em seu meio social e de trabalho, e o pelo ambiente em que está inserido. As barreiras que interferem na busca de informação surgiriam dessas mesmas esferas (WILSON, 1981). A representação finaliza-se com o processo de comportamento de pesquisa de informação.

Em trabalho posterior, Wilson e Wash (1996) revisaram o modelo de Wilson (1981), como se verifica na Figura 2. Na ilustração persiste o esquema básico do modelo de 1981. Entretanto, há mudanças: o uso do termo 'variáveis interferentes' serve para sugerir que seu impacto pode ser de suporte ou de impedimento do uso da informação; o comportamento de busca da informação é consistido de mais tipos do que o anterior, em que a busca ativa era o foco da atenção; o processamento e o uso da informação são vistos agora como uma parte necessária para a retroalimentação; e três relevantes ideias teóricas são apresentadas: teoria do estresse, que oferece possibilidades para explicar porque algumas necessidades não invocam comportamento de busca da informação; teoria do risco/recompensa, que pode ajudar a explicar quais fontes de informação podem ser usadas mais por um dado indivíduo do que outras, e teoria do aprendizado social, que envolve o conceito de eficácia própria, a ideia de convicção de que algo pode executar com sucesso o comportamento requerido para produzir os resultados [desejados] (WILSON, 1999).

Figura 1 - Modelo de comportamento informacional proposto por WILSON (1981)

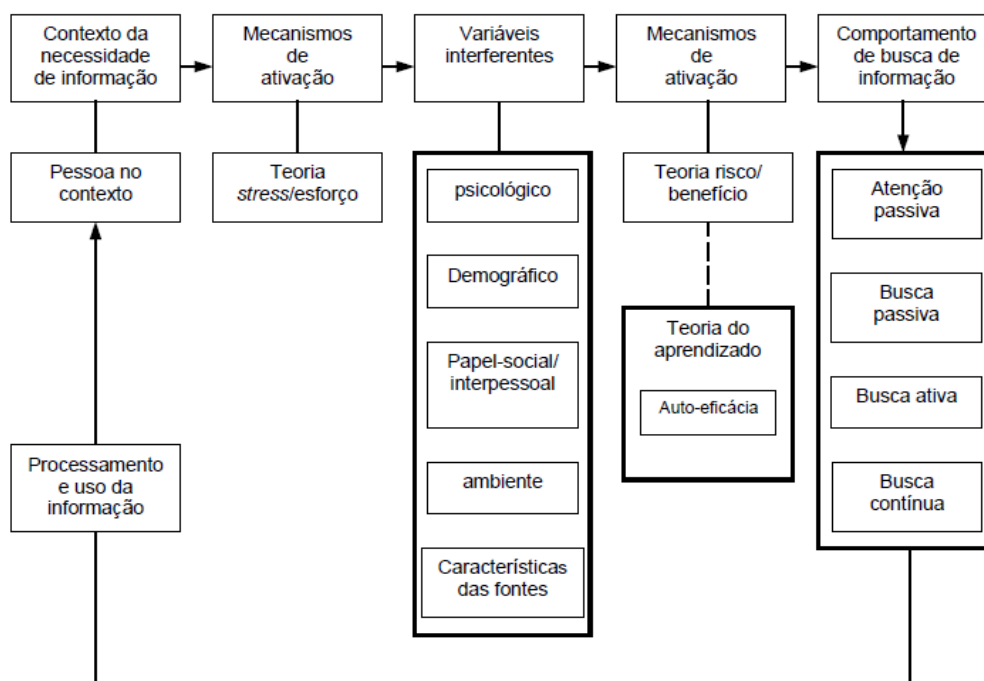


Fonte: Wilson (1981)

O modelo *sense-making* desenvolvido por Dervin (1983), por sua vez, representa o processo de construção de sentido pelo indivíduo e considera que, na busca de criação de significado, as pessoas se movem ao longo de um *continuum* de tempo-espaço, em constante mutação. É implementado por três elementos constitutivos: a situação, em tempo e espaço (seria o contexto no qual surge o problema informacional); a lacuna (*gap*) (que seria a distância entre a situação contextual e a situação desejada (incerteza)), e o resultado (que representa a consequência do processo de *sense-making*) (DERVIN, 1983). O ‘modelo de três pontas de DERVIN’ representa o trinômio ‘situação-lacuna-resultado’ (Figura 3).

A autora (1983) explica que os usuários lançam mão de estratégias para superar as lacunas cognitivas que surgem em cada situação, para assim, construir sentido. Dessa forma, o modelo de Dervin abrange o estágio em que surge a necessidade de informação até aquele quando a informação é usada.

Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson e Wash (1996)



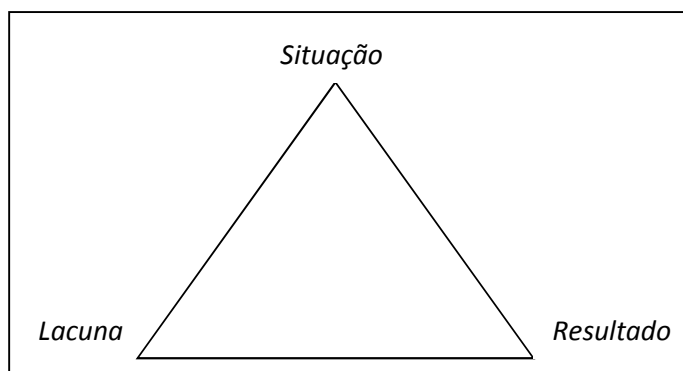
Fonte: Wilson e Wash (1996)

O modelo de comportamento de busca de informação de Ellis, desenvolvido em 1989 e, anos depois, reformulado em estudo de Ellis, Cox & Hall (1993) envolve uma série de categorias de atividades de busca informacional, que são: iniciação (atividades de início da busca); encadeamento (cadeias de citações ou outras formas de conexão referencial entre

documentos); navegação (busca de forma semidirigida em áreas potenciais de interesse); diferenciação (diferenças entre fontes como filtros sobre a natureza e qualidade do material examinado); monitoramento (manter-se atualizado com os desenvolvimentos no campo por meio de monitoramento de fontes específicas); extração (trabalhar sistematicamente por meio de fontes específicas para localizar materiais de interesse); verificação (conferir a veracidade das informações) e finalização (ELLIS, 1989; ELLIS;COX; HALL, 1993). Ressalta-se que esse modelo é resultado de pesquisa aplicada no contexto de atividades dos cientistas sociais e tinha por objetivo entender a natureza da interação desses cientistas com as bases de dados da época. De acordo com Ellis (1989, p. 179, tradução nossa):

O modelo não constitui uma sequência hierárquica para classificar padrões de busca de informação dos usuários, nem um conjunto prescritivo de busca heurística, mas sim, um conjunto de categorias relacionadas que, executadas em conjunto, pode ser usado para descrever padrões de busca de informação dos usuários, e talvez ajudar a explicar detalhes de sua topografia.

Figura 3 - Modelo *sense-making* de Dervin



Fonte: Wilson (1999)

Kuhlthau (1991) acrescentou ao modelo de Ellis uma associação entre sentimentos, pensamentos e atitudes. Contudo, sua perspectiva é fenomenológica, e não cognitiva (WILSON, 1999). Os estágios do modelo de Kuhlthau são iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção e apresentação (Tabela 1).

Tabela 1 - Estágios no Processo de busca da informação

Estágios no processo de busca da informação	Sentimentos comuns em cada estágio	Pensamentos comuns em cada estágio	Ações comuns em cada estágio	Tarefas apropriadas em correspondência com o Modelo de Kuhlthau
I. Iniciação	Incerteza	Geral vago	Busca de informação já recuperada	Reconhece
II. Seleção	Otimismo			Identifica
III. Exploração	Confusão frustração dúvida		Busca de Informação relevante	Investiga
IV. Formulação	Clareza	Limitado claro		Formula
V. Coleção	Sentido de direção confiança	Amplia empenho	Busca de informações relevantes ou focalizada	Coleta
VI. Apresentação	Alívio satisfação ou desapontamento	Claro Foco		Completa

Fonte: Kuhlthau (1991)

Enfim, o comportamento informacional dos usuários é um processo mais abrangente em relação ao comportamento de busca e uso da informação. O primeiro envolve os dois últimos. Os modelos citados anteriormente, assim como outros, podem explicar o comportamento do usuário em relação à informação de forma ampla, incluindo os aspectos referentes à necessidade de informação, ou partes desse comportamento, seja na busca quanto no uso da informação. De acordo com Wilson (1999):

Modelos de comportamento de informação não são tentativas de descrever o mesmo conjunto de fenômenos ou atividades: alguns, como no caso de Elis [está preocupado com os padrões de comportamento na atividade de busca atual, outros, como Kuhlthau apresenta estágios de atividades, em que padrões de comportamento podem acontecer].

Nesta presente pesquisa não se fará uso de um modelo de comportamento informacional específico, visto que não atendem aos objetivos deste estudo. Optar-se-á, contudo, por algumas das categorias presentes nos diversos modelos, especificamente quanto: às necessidades de informação (incluindo o estudo do contexto de trabalho dos usuários), ao uso, frequência de uso e concepção de relevância de fontes de informação e à busca da informação (formas e problemas).

Todos esses aspectos serão considerados em relação aos trabalhos dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. Conforme descrito nesta pesquisa, um estudo sobre o contexto de atuação dos usuários é imprescindível para a análise das necessidades de informação. Desse modo, o próximo capítulo tratará de abordar, superficialmente, o contexto de trabalho dos Consultores a fim de subsidiar a realização deste estudo de usuários.

CAPÍTULO 3 – CONSULTORIA LEGISLATIVA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

A Consultoria é um órgão de assessoramento técnico da Câmara dos Deputados. Brasileiro (1968) explica que a função de um assessor Legislativo é:

auxiliar o parlamentar a reunir objetivamente os dados de que tem necessidade, ajudá-lo a definir os problemas, a formular as alternativas de soluções, a pesar suas vantagens e inconvenientes e, finalmente, a estabelecer a opção mais 'aconselhável' para a decisão política (BRASILEIRO, 1968, p.xx).

Faria (2011) diz que os deputados carecem de suporte técnico que lhes permita bem exercer o mandato. Segundo o autor:

por via de regra, os deputados são chamados a opinar e a votar sobre matérias que não lhes são familiares. Nessas circunstâncias, passam a depender de informações de terceiros para que possam formar suas próprias convicções. Os múltiplos afazeres vinculados ao exercício do mandato não deixam ao parlamentar tempo suficiente para pesquisar fontes de informação, nem tampouco para ler uma grande quantidade de textos extensos. Decorre daí a demanda por assessoramento técnico por parte de quem, conhecendo a matéria, possa selecionar as fontes de informação fidedignas e, a partir delas, condensar o conteúdo relevante em texto que possa ser compreendido e avaliado pelo parlamentar, não necessariamente um especialista na matéria. [...] o texto informativo há que ser produzido tempestivamente, em consonância com o cronograma de tramitação das proposições na Câmara dos Deputados (FARIA, 2011, p. 72).

Em outras palavras, cabe ao assessor examinar assuntos complexos em profundidade e oferecer subsídios para o processo decisório, cuja repercussão, neste caso especial, incide no âmbito de todo o país brasileiro. Portanto, os trabalhos da Consultoria são estratégicos para a Câmara dos Deputados, e para o processo Legislativo, de uma forma em geral.

Atualmente, a Consultoria Legislativa se encontra regida pela Resolução nº 48, de 1993. Suas competências estão estabelecidas no artigo 2º dessa norma jurídica, e são elas:

- I - sugerir alternativas para a ação parlamentar e legiferante, pertinentes ao assessoramento requerido;
- II - elaborar minutas de proposições ou adequá-las à técnica legislativa;
- III - realizar estudos e atender a consultas sobre assuntos estritamente vinculados ao exercício do mandato Legislativo, no âmbito do Congresso Nacional;
- IV - redigir minutas de pronunciamentos parlamentares destinadas à participação do Deputado em sessões e eventos especiais decorrentes do exercício do mandato, limitadas individualmente a um pedido por semana, excluídos desse cômputo os discursos de Grande Expediente;
- V - atender às necessidades de Consultoria ou assessoramento às Comissões;
- VI - executar trabalhos técnicos que lhe forem solicitados pela Administração;

VII - elaborar normas de âmbito interno e recomendações com vistas ao desempenho de suas atividades e ao aperfeiçoamento da técnica legislativa;
VIII - desenvolver, integrar ou acessar bases de dados e sistemas de pesquisa e informação relacionados com os Núcleos Temáticos de Consultoria e Assessoramento, obedecidas as normas de informática da Casa;

IX - organizar e manter cadastro ou compartilhar arquivos de dados sobre pessoas físicas e jurídicas credenciadas a prestar Consultoria especializada, para eventual contratação pela Câmara dos Deputados;

X - participar do planejamento das atividades de aprimoramento técnico-profissional e científico do corpo de Consultores e Assessores Legislativos.

Portanto, em linhas gerais, os Consultores auxiliam os parlamentares na elaboração de proposições, de pareceres e de discursos, além de oferecerem apoio intelectual, de forma presencial, nas comissões parlamentares⁵, e trabalharemos proativamente, ao publicarem estudos que apresentam um aprofundamento dos temas em debates e/ ou que estejam sob deliberação no Parlamento. Ressalta-se que é facultativo aos parlamentares e Comissões Legislativas solicitar demandas de informação à Consultoria. Dessa forma, nem todos os assuntos deliberativos passam pela análise dos Consultores.

Para as considerações dos Consultores sobre matérias a ele submetidas, exige-se profundo conhecimento, muitas vezes, provenientes de diversas áreas do conhecimento. Em função disso, a Consultoria está organizada em especialidades, inter e multidisciplinares que interagem e se complementam, em simetria com as competências *ratione materiae* de cada comissão permanente da Câmara dos Deputados (SOUZA, 2011). Atualmente, a Consultoria dispõe de 21 (vinte e uma) áreas temáticas, que estão descritas na Tabela 2.

Dada à alta especialização exigida do cargo, este é provido por meio de concurso público de provas e títulos, com a obrigatoriedade de se possuir formação de nível superior.

Destaca-se que, em muitas situações, a análise de uma matéria pode envolver o trabalho de Consultores provenientes de diversas áreas temáticas, dada a interdisciplinaridade dos assuntos. Sobre isso, Rodrigues (2011, p. 89) expõe que:

Raras são as políticas públicas atuais cujo escopo não seja abrangente e não transcenda a ideia de uma única especialidade. Tome-se o exemplo do Estatuto da Juventude. O assessoramento mais adequado para a análise parlamentar do tema é aquele que reúne especialistas em educação, em direito do trabalho, em assistência social, em saúde pública, em direito civil e em direito penal.

⁵ A Consultoria Legislativa participa ativamente das atividades da Casa mediante o assessoramento presencial prestado aos deputados, seja em Plenário, seja nas comissões permanentes ou temporárias. É frequente também a participação de Consultores em reuniões convocadas pelos deputados, seja para discutir proposições que estejam em tramitação, seja para avaliar a viabilidade e conveniência de projetos ainda não formalizados (FARIA, 2011).

Tabela 2 - Estrutura da Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados

ÁREAS DA CONSULTORIA	TEMÁTICA
I	Direito Constitucional, Eleitoral, Municipal, Administrativo, Processo Legislativo e Poder Judiciário
II	Direito Civil e Processual Civil, Penal e Processual Penal, de Família, do Autor, de Sucessões, Internacional Privado
III	Direito Tributário, Tributação
IV	Finanças Públicas
V	Direito do Trabalho e Processual do Trabalho
VI	Direito Agrário e Política Fundiária
VII	Sistema Financeiro, Direito Comercial, Econômico, Defesa do Consumidor
VIII	Administração Pública
IX	Política e Planejamento Econômicos, Desenvolvimento Econômico, Economia Internacional
X	Agricultura e Política Rural
XI	Meio Ambiente e Direito Ambiental, Organização Territorial, Desenvolvimento Urbano e Regional
XII	Recursos Minerais, Hídricos e Energéticos
XIII	Desenvolvimento Urbano, Trânsito e Transportes
XIV	Comunicação Social, Informática, Telecomunicações, Sistema Postal, Ciência e Tecnologia
XV	Educação, Cultura, Desporto, Ciência e Tecnologia
XVI	Saúde Pública, Sanitarismo
XVII	Segurança Pública e Defesa Nacional
XVIII	Direito Internacional Público, Relações Internacionais
XIX	Ciência Política, Sociologia Política, História, Relações Internacionais
XX	Redação e Discurso Parlamentar
XI	Previdência e Direito Previdenciário

Fonte: Câmara dos Deputados (2012).

O modelo de assessoramento adotado pela Consultoria é caracterizado pela existência de um órgão centralizado que responde às demandas parlamentares a partir de núcleos temáticos em que trabalham, sob a supervisão de um coordenador, Consultores especialistas em 21 (vinte e uma) áreas de conhecimento. Esse modelo de centralização é considerado como a melhor opção para a produtividade, a interdisciplinaridade e a valorização do órgão e de seus integrantes (RIBAS; SILVA, 2011). Nota-se que a possibilidade de descentralização do órgão já foi matéria debatida na Câmara dos Deputados, contudo um dos argumentos contrários levantados foi que a existência de grupos estanques de assessores comprometeria a

visão de conjunto e a intercomplementaridade de atuação dos Consultores (Opinião do deputado José Maria Eymael, em voto proferido na Comissão de Constituição e Justiça, na reunião de 5/12/1991).

É nesse sentido que Azevedo (2011) afirma que o efeito multiplicador da convivência cotidiana entre os Consultores desenvolvem neles a capacidade para responder de forma ágil a demandas que exigem trabalho interdisciplinar.

Quanto à caracterização do profissional investido no cargo de Consultor, Horta (2011) indica que além de deter especialização e uma cultura geral, é imprescindível certa gama de conhecimentos jurídicos, especialmente de direito constitucional, processo e técnica legislativa, e também uma “dose” de ecletismo. Sobre esse último, um estudo realizado pelo Senado Federal⁶, em 1985, pontua situações em que o assessor pode ser demandado ao trabalho eclético, dentre as quais: a urgência da tarefa, a ausência de outros assessores ou a simples necessidade momentânea que assim o determinarem.

Quanto ao trabalho intelectual dos Consultores, Souza (2011) relata que esse profissional, tem a possibilidade de pensar com liberdade conceitual e propositiva e demonstrar a viabilidade propositiva sob diferentes pontos de análise.

Vale dizer que a origem dos trabalhos dos Consultores pode se dar por provocação ou proativamente. Sob a primeira forma, as demandas dos parlamentares e/ou da instituição determinam os trabalhos dos Consultores e, portanto, podem influenciar as necessidades de informação desses assessores. A Consultoria age de forma proativa ao oferecer análise técnica, qualitativa, que apresenta um aprofundamento dos temas em debate e deliberação no Parlamento.

Para o gerenciamento das demandas recebidas pela Consultoria, esse órgão dispôs de um *workflow*, instalado em 2003, o qual permite o fluxo digitalizado de demanda e entrega de trabalhos, a partir dos gabinetes dos deputados, passando pela Seção de Análise da Demanda, pelos coordenadores das áreas e pelos Consultores. Segundo Azevedo (2011), essa organização de estrutura facilita o controle de pontualidade e qualidade dos trabalhos.

Um quadro resumo sobre a produção da Consultoria Legislativa é descrito por Horta (2011). Segundo esse autor, os trabalhos de elaboração legislativa (que compreende a redação de minutas de projetos de lei e de outras proposições) respondem por mais da metade da produção total do órgão (Tabela 3). Logo em seguida, vêm os trabalhos de redação

⁶ ROSA, Edgard Lincoln de Proença *et al.* *Proposta de ampliação e reformulação da assessoria do Senado Federal*. Brasília, DF: [s. n.], 1985.

parlamentar. Os estudos, consultas e notas técnicas⁷, por sua vez, respondem por 15% a 20% da produção da Consultoria Legislativa, por ano. Ainda sobre a produção da Consultoria, Horta (2011) destaca que a produção deste órgão tende ao máximo nos anos iniciais de legislatura e ao mínimo nos finais, ou seja, nos anos de campanha eleitoral.

Tabela 3 - Produção da Consultoria nos anos de 1972-1999.

TRABALHOS	PRODUÇÃO
Elaboração legislativa	75 mil
Redação parlamentar	15 mil
Estudos e pesquisas	10 mil

Fonte: Horta (2011).

Considerando a especialização dos assuntos considerados e a exigência de qualidade e de rapidez na entrega dos estudos, conclui-se que o trabalho dos Consultores é altamente complexo. Dispor de apoio de um serviço de informação que os atenda prontamente, de forma personalizada, é uma forma de facilitar os seus trabalhos. Esse é, portanto, é justificativa para a realização desta presente pesquisa, cujos procedimentos metodológicos para a sua viabilidade são discutidos a seguir.

⁷ A Consultora produz sistematicamente notas técnicas sobre as medidas provisórias, editadas pelo Poder Executivo, em face da predominância dessa espécie legislativa na pauta das sessões ordinárias do Plenário.

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA DA PESQUISA

4.1 REFERENCIAL TEÓRICO

Considerando o problema proposto neste trabalho, faz-se necessário abordar e discutir quatro principais conceitos, a saber: informação, usuário, necessidades de informação e comportamento informacional. Dessa forma, seguem-se breves considerações quanto a cada um deles, visando a apresentar a abordagem conceitual adotada nesta pesquisa.

4.1.2 *Informação*

Para atender aos objetivos deste trabalho, utiliza-se a definição de Pignatari (1977) para o termo “informação”, no qual ele o define como um elemento capaz de reduzir incertezas, e que está relacionada com seleção e escolha. Ou seja, os Consultores Legislativos, muitas vezes, carecem de informações que embasem os seus trabalhos e reduzam as suas incertezas. À medida que buscam e usam a informação, ações de seleção e escolha são realizadas.

4.1.3 *Usuário*

Sob a ótica do paradigma alternativo, entende-se usuário da informação tanto como um cliente de um serviço de informação como um especialista que utiliza bases de dados a fim de recuperar informações que o capacite a desenvolver suas atividades de trabalho. Para este trabalho, o foco de estudo são os Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. Sendo assim, procura-se estudar a relação dos Consultores tanto com os serviços de informação do Centro de Documentação e Informação (Cedi), da Câmara dos Deputados, como também, com as fontes de informação a eles disponibilizadas (seja no ambiente cibernético ou não).

4.1.4 *Necessidades de informação*

Em linhas gerais, necessidade de informação deve-se ser aqui entendida como uma ausência de informação para solução de um problema (KUHLTHAU, 1991; FORD, 1980; KRIKELAS, 1983). Neste estudo, serão consideradas as carências reconhecidas pelo Consultor Legislativo da Câmara dos Deputados no que se refere à informação, o que o impossibilita de

solucionar suas atividades de trabalho. Também será considerada a natureza dos problemas de informação vivenciados pelos Consultores, pois como diz Krikelas (1983), a natureza do problema pode indicar quanto ou que informação é necessária para satisfazer o usuário.

4.1.5 *Comportamento Informacional*

Para esse conceito, utiliza-se a definição de Wilson (2000), no qual expõe que é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Neste estudo, tal comportamento é descrito a partir de informações sobre o uso, a frequência de uso e a concepção de relevância de fontes de informação, e as formas de busca utilizadas pelos Consultores Legislativos. Nesse último ponto, são enfatizados os critérios para encerramento de uma busca da informação além dos problemas no momento da busca.

4.2 **CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

4.2.1 *Quanto à sua natureza*

A área de estudos de usuários é uma disciplina que se encontra no âmbito da Ciência da Informação, e visa investigar o relacionamento do usuário com a informação, de forma a otimizar tal interação. Sabe-se que a Ciência da Informação é tradicionalmente definida como uma Ciência Social Aplicada. Seu caráter social pode ser explicado a partir de seu objeto de estudo – a informação: ele se estrutura ou é estruturado por sujeitos e se torna compreensível também por sujeitos (RENAULT; MARTINS, 2007). Como afirma Le Coadic (2004), a Ciência da Informação se preocupa em esclarecer um problema social concreto, o da informação, e volta-se para o ser social que procura informação. Nesse sentido, diz-se que as questões relacionadas à informação e ao conhecimento são direta ou indiretamente relacionadas às interações entre indivíduos e/ou sistemas em um dado contexto social (LEITE, 2006).

Este estudo, em especial, se insere na área de estudos de usuários, visto que tem por objetivo identificar as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados. O ambiente de trabalho desses usuários é o contexto social em que as necessidades de informação surgem e os comportamentos informacionais se desenvolvem. Diante do exposto, portanto, pode-se afirmar que esta pesquisa tem natureza

social, com forte caráter prático, isso porque tem por finalidade subsidiar ações de melhorias dos serviços de informação direcionados aos Consultores Legislativos.

4.2.2 Quanto ao seu propósito

O fim maior de se realizar um estudo de usuário é proporcionar um “encontro perfeito” entre a informação e o usuário. E para entregar ao usuário o que ele quer, na forma e no momento exato, é necessário descrever facetas que interferem no relacionamento do indivíduo com o objeto informação. É justamente esse o propósito desse estudo, o de identificar as necessidades e o comportamento informacional de um público específico, a saber, os Consultores Legislativos. Nesse sentido, Collis e Hussey (2005) explicam que a pesquisa descritiva tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos. Sendo assim, pode-se dizer que este trabalho, em relação aos seus objetivos, se configura como uma pesquisa descritiva.

4.2.3 Quanto à sua abordagem

Um fenômeno social possui particularidades próprias que o diferenciam enormemente dos fenômenos das Ciências Exatas e Naturais. A complexidade dos eventos exige o uso de abordagens que transcendem os limites do quantificável. Braga (2007) expõe que, na pesquisa social, ainda se discute sobre qual metodologia seria a mais adequada, se a quantitativa ou a qualitativa. Segundo a autora, este é um ponto que merece ser considerado, uma vez que a pesquisa social pode utilizar ambas as metodologias, ou ainda, uma combinação das duas. A abordagem qualitativa visa entender, dentre outras coisas, a experiência, a percepção e as motivações humanas. Segundo Denzin e Lincoln (1994, p. 2, tradução nossa), a pesquisa qualitativa é:

Método multifocal, que envolve e interpreta o assunto em questão por meio de uma abordagem naturalista. Isso significa que os pesquisadores qualitativos estudam as coisas em seu ambiente natural, tentando dar sentido ou interpretar fenômenos em termos dos significados que as pessoas trazem para eles. A pesquisa qualitativa envolve o estudo de uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos - estudos de caso, relacionados à experiência pessoal e história de vida, introspectivos, entrevista, observação, histórico, de interação, e visual - que descrevem momentos de rotina e momentos problemáticos e significados na vida do indivíduo.

Creswell (1998, p.15, tradução nossa) também define a pesquisa qualitativa ao dizer que:

A pesquisa qualitativa é um processo investigativo de entendimento baseado em distintas tradições metodológicas de investigação que explora um problema social ou humano. O pesquisador constroi um retrato complexo e holístico, analisa palavras, produz relatórios com visões detalhadas dos informantes, e realiza o estudo em um ambiente natural.

A abordagem quantitativa, por sua vez, é definida por Creswell (1994) como um tipo de pesquisa que explica um fenômeno pela coleção de dados numéricos que são analisados usando métodos baseados em matemática (em particular estatísticos).

Diante do exposto, reconhece-se que o problema da presente pesquisa é complexo, pois exige quantificação de fatos e interpretação de percepções e opiniões do público em estudo. Dessa maneira, para a execução da pesquisa, utiliza-se tanto a abordagem qualitativa quanto a quantitativa.

4.3 DESENHO DA PESQUISA

Considerando que este trabalho se configura como uma pesquisa descritiva, faz-se uso de questionário e de pesquisa bibliográfica como técnicas para a coleta de dados. O questionário aplicado aos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados é composto de perguntas fechadas (questões 1,3 e 4), aberta (questão 8) e semi-abertas (questões 2, 5, 6 e 7), de forma a possibilitar a coleta de fatos e opiniões dos usuários quanto às suas necessidades e seus comportamentos informacionais.

Em uma das perguntas do questionário (questão 7), utilizou-se a técnica do incidente crítico, criada em 1941, pelo Dr. John C. Flanagan. Esse método consiste em analisar incidentes relatados por pessoas sobre a eficiência de determinado trabalho. Segundo Hayes (2001), a técnica do incidente crítico tem por finalidade compreender as necessidades dos clientes. Para tanto, se vale das experiências positivas e negativas vivenciadas por estes.

Destaca-se que, para responder a pergunta desta pesquisa, buscou-se, na escolha das variáveis, correspondência com os objetivos do estudo. As variáveis são as seguintes:

- a. Identificação da área da Consultoria em que o usuário trabalha;
- b. Comportamento informacional:
 - Uso e frequência de uso de fontes de informação;
 - Concepção de relevância de fontes de informação;
 - Formas de busca de informação (sob esse ponto, são enfatizados os critérios adotados para encerramento de uma busca da informação, e os problemas no momento da busca).
- c. Necessidade de informação

- Natureza do problema de informação;
- Avaliação dos serviços de informação.

Para a realização da pesquisa, fez-se uso de pré-teste, aplicado no início do mês de dezembro de 2012 e teve a participação de um Consultor e três bibliotecárias. Após a realização do teste, algumas sugestões foram dadas, no sentido de tornar o instrumento de pesquisa mais compreensível (com uma linguagem menos especializada) para os Consultores.

O questionário foi elaborado em formato eletrônico, utilizando, para tanto, a ferramenta digital *Survey Gizmo*⁸. Vale dizer que a aplicação do pré-teste também se deu por meio desse suporte. Pontua-se que tal plataforma eletrônica oferece recursos de criação, distribuição e disponibilização de questionários no ambiente web. O questionário elaborado totaliza-se em 8 (oito) questões (ver Anexo, página 70), e foi disponibilizado aos Consultores no dia 10 de dezembro de 2012⁹. Todos os Consultores Legislativos¹⁰ receberam o convite para a participação na pesquisa. Tal convite foi publicado no Boletim Informativo da Consultoria. Também foram enviados três e-mails a cada consultor, cujos remetentes foram: o Diretor do Centro de Documentação e Informação (Cedi), a assessora da Consultoria e a própria pesquisadora.

Devido ao baixo número de respostas dos questionários (principalmente em razão de dezembro e janeiro serem períodos de férias e recesso), reforçou-se o pedido de participação na pesquisa por meio de mais um novo envio de solicitação aos Consultores. Encerrou-se o prazo de disponibilização do questionário na web no dia 24 de fevereiro de 2012. As respostas ficaram armazenadas na plataforma *Survey Gizmo Student*, em que foi possível exportar os dados para uma planilha eletrônica. Destaca-se que, além das informações provenientes do questionário, o sistema também forneceu informações referentes à localização geográfica dos participantes da pesquisa. Por meio dessa possibilidade, verificou-se a participação de Consultores nos Estados Unidos e na Inglaterra. Isso demonstra a potencialidade de alcance do instrumento de pesquisa utilizado.

Como já dito, além do questionário, fez-se uso de pesquisa bibliográfica. Sua utilização se deve a necessidade de estudo do contexto social em que os Consultores Legislativos estão inseridos. Vale dizer que esse contexto se limita ao ambiente de trabalho dos Consultores.

⁸ Disponível no sítio: <https://students.gizmo.com>

⁹ Para responder o questionário, os consultores foram orientados a acessar o seguinte endereço: <http://edu.surveygizmo.com/s3/1092150/Question-rio-sobre-o-perfil-e-o-comportamento-informacional-dos-Consultores-Legislativos-da-C-mara-dos-Deputados>.

¹⁰ Até a data de disponibilização do questionário, o número total de Consultores Legislativos atuantes na Consultoria era de 172 servidores.

Para a análise dos dados qualitativos provenientes dos questionários, fez-se uso da metodologia de análise de conteúdo. Sobre esse método, Trivinos (1987, p.160) o conceitua como:

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

Ademais, Silva, Gobbi e Simão (2005) dizem que a análise do conteúdo propõe a decomposição do discurso e a identificação de unidades de análise com o fim de categorizá-las, tornando possível a compreensão de seus significados e interpretação da realidade do grupo estudado.

Quanto ao método de análise dos textos da literatura, enfatiza-se que mais de uma abordagem foi experimentada. Em um primeiro momento, fez-se uso dos métodos de codificação e categorização que, como enunciam Kvale e Brinkmann (2009), configuram-se como as primeiras abordagens adotadas para análise de textos nas Ciências Sociais. Sobre o primeiro método, o da codificação, os autores afirmam que ele constitui uma forma de atribuir uma ou mais palavras-chave para um segmento do texto a fim de permitir a identificação posterior de um comunicado. A meta da codificação é desenvolver categorias que capturem a completude dos assuntos estudados. Nesse método, informações são constantemente comparadas por similaridades e diferenças, as quais conduzem a um novo conjunto de informações e escritos teóricos. A análise é gradualmente movida de um nível descritivo para um nível mais teórico. Já quanto à categorização, Kvale e Brinkmann (2009) explicam que se trata de um método que envolve uma conceitualização mais sistemática de uma sentença.

Outro método utilizado foi o da interpretação. Nele, o intérprete vai além do que é dito diretamente para a elaboração de estruturas e relações de significados não imediatamente aparentes em um texto. A interpretação recontextualiza as informações dentro de um quadro de referência (KVALE; BRINKMANN, op. cit).

Em suma, pontua-se que, com os dados coletados nos questionários entregues aos Consultores, com os dados publicados nos documentos sobre o trabalho da Consultoria Legislativa, juntamente com a reflexão da autora, pôde-se responder ao problema desta pesquisa.

4.4 UNIVERSO DA PESQUISA

O público-alvo desta pesquisa são todos os Consultores Legislativos que atuam na Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados. Atualmente, o número de Consultores nessa situação é de 172 servidores. Para conhecer o contexto social de trabalho dos Consultores, consultou-se obra comemorativa da Consultoria Legislativa que apresenta a história e o cotidiano de trabalho desses usuários. O portal da Câmara dos Deputados também foi fonte de consulta para o estudo.

CAPÍTULO 5 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

O número total de Consultores que responderam ao questionário foi de 64 (sessenta e quatro). Das 21 (vinte e uma) áreas da Consultoria, duas delas não foram representadas neste estudo. São elas: área II (Direito Civil e Processual Civil, Penal e Processual Penal, de Família, do Autor, de Sucessões, Internacional Privado) e área XVIII (Área XVIII - Direito Internacional Público, Relações Internacionais).

Considerando o número da população de estudo, o percentual de respostas ficou abaixo do número ideal de uma amostra representativa¹¹. Contudo, reconhece-se a importância dos resultados obtidos como indicadores que podem nortear políticas de melhorias para os serviços de informação do Centro de Documentação e Informação (Cedi), da Câmara dos Deputados.

Em relação aos dados obtidos, é importante dizer que, na planilha eletrônica, cada item de uma pergunta correspondia a uma coluna. Para facilitar o trabalho de análise dos dados, para cada grupo de dados que correspondia a uma pergunta do questionário, criou-se uma nova planilha eletrônica.

A seguir, apresentam-se os resultados desta pesquisa, que se dará em função dos objetivos específicos do trabalho. Faz-se uso de gráficos para facilitar a compreensão dos dados. No decorrer de cada questão, é feita discussões sobre o assunto tratado em pauta.

I. Analisar o contexto organizacional dos Consultores Legislativos a fim de entender as suas necessidades e comportamentos informacionais.

Para analisar o ambiente de trabalho dos Consultores Legislativos utilizou-se tanto a pesquisa bibliográfica como o questionário. Nesse último, somente para identificar a área de atuação dos respondentes da pesquisa. Por meio dessa informação, esperava-se associar as respostas do questionário com as áreas da Consultoria e, então, identificar as particularidades de necessidades e comportamentos informacionais de cada grupo de consultores, de acordo com a sua área de atuação.

Na pesquisa bibliográfica, como já mencionado neste trabalho, centrou-se na publicação intitulada “Os 40 anos da Consultoria Legislativa”, no qual se puderam extrair considerações importantes para o presente estudo, a saber:

¹¹ Por meio de cálculo estatístico, aferiu-se que, com um erro amostral de 5% e com um nível de confiança de 95%, o número representativo de participantes na pesquisa seria de 120 consultores.

- Os Consultores trabalham em núcleos temáticos sob a supervisão de um coordenador (AZEVEDO, 2011);
- As especialidades desses núcleos são inter e multidisciplinares, e estão em simetria com as competências de cada comissão parlamentar (SOUZA, 2011);
- Existe uma convivência cotidiana entre os Consultores (AZEVEDO, 2011);
- O cargo de Consultor exige conhecimento jurídico, de processo e técnica legislativa, além de ecletismo (HORTA, 2011);
- Os estudos mais produzidos se referem à elaboração legislativa, seguida de estudos, consultas e notas técnicas (HORTA, 2011);
- Algumas poucas áreas da Consultoria são permanentemente sobrecarregadas em decorrência de demandas sobre tema específico que concentre a atenção política dos parlamentares. Ressalta-se, contudo, que esses pedidos são atendidos, podendo haver algum prejuízo apenas quanto ao prazo de elaboração dos trabalhos (FARIA, 2011).

Diante do exposto, reconhece-se que, a forma como a Consultoria está estruturada, atualmente, permite uma maior interação entre os consultores para os seus trabalhos. É um ambiente propício, então, para realização de trabalhos colaborativos e multidisciplinares.

Dada as competências exigidas ao cargo, documentos jurídicos e legislativos, são importantes fontes de pesquisa. São também dessas áreas, que surgem as necessidades informacionais dos Consultores. Outro ponto a destacar é que a correspondência de especialidades da Consultoria com o Poder Executivo é um indicador de existir trocas de informações entre essas duas instituições. Acredita-se também que, algumas áreas da Consultoria, por serem mais requisitadas, tanto por Deputados quanto pela Administração da Câmara, possivelmente são áreas que demandam maior apoio na busca da informação.

Enfim, as inferências realizadas a partir do conhecimento sobre o ambiente organizacional em que os Consultores estão inseridos, serão mais precisas ao contrapô-las às informações sobre as suas necessidades e comportamentos informacionais. Isso porque, como afirma Choo (2003), os ambientes de trabalho influenciam as atitudes de um grupo quanto à informação, seus tipos, estruturas requeridas, seu fluxo e sua disponibilidade. Em razão disso, passa-se a analisar os próximos objetivos do estudo.

II. Subsidiar projetos do Centro de Documentação e Informação com informações sobre o comportamento informacional dos Consultores Legislativo,

especificamente quanto ao uso, à frequência de uso e à concepção de relevância de fontes de informação, e às formas de busca utilizadas.

Para dispor de dados relevantes a projetos de melhorias dos serviços de informação do Cedi, fez-se um levantamento sobre o comportamento informacional dos usuários preferenciais do Cedi, quais sejam, os Consultores Legislativos. Nesse sentido, por meio da aplicação do questionário, procuraram-se informações sobre o uso, a frequência de uso e concepção de relevância de fontes de informação, e também sobre as formas de busca de informação. Para essa última faceta, foca-se também no conceito de satisfação apontado por Prabha et al. (2007) (ver p. 24) e nos problemas no momento da busca de informação. Seguem os resultados.

a. Uso e frequência de uso de fontes de informação:

A pergunta 2 do questionário indaga o Consultor sobre as três fontes de informação que ele mais utiliza em seus trabalhos na Consultoria. Foram listadas 12 (doze) fontes (Tabela 4), dando a possibilidade, no campo “Comments”, de ele informar outras que não tenham sido elencadas. A listagem prévia das fontes se baseou na experiência da pesquisadora em atender demandas de informação dos Consultores.

Tabela 4 - Fontes de informação mais utilizadas pelos Consultores

Arquivo pessoal (suas anotações, documentos salvos, etc.)
Pareceres técnicos
Normas Técnicas (ABNT, ISO, etc.)
Documentos Legislativos (proposições da Câmara ou de outras assembleias / legislações federal, estadual, municipal ou estrangeira)
Diários da Câmara dos Deputados / Senado Federal / Congresso Nacional
Jurisprudência dos tribunais
Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas (Câmara e outras)
Sites de busca na internet (Google, Yahoo, etc)
Portais eletrônicos de órgãos governamentais (Ministérios, Tribunais, etc.).
Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais (Ipea, IBGE, etc.).
Bibliotecas digitais de teses e/ou dissertações
Bases de Dados específicas da área de atuação. Nesse caso, o respondente foi requerido a informar quais eram as bases utilizadas.

O total de respostas indicadas no questionário para a pergunta 2 foi de 189 (cento e oitenta e nove), discriminadas na Tabela 5 e na Figura 4. Esclarece-se que um Consultor não respondeu a esta questão. Dois Consultores preencheram o campo “comments” com as seguintes colocações: “*Uso mais de três fontes...*” e “*Uso intensivo de periódicos (jornais e revistas) consultados diretamente em papel ou via Internet*”. Dessa forma, percebe-se que, apesar de um deles informar que consulta mais de três das fontes listadas, ele não indica quais sejam. O outro respondente reforça o uso intensivo de um tipo de fonte, que estaria representado na opção “Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas (Câmara e outras)”.

Outra possibilidade de o Consultor responder a essa questão, de forma aberta, foi quanto ao uso de base de dados, ou melhor, o Consultor poderia indicar, nominalmente, quais as bases de dados mais utilizadas. Três Consultores indicaram as fontes, listadas a seguir:

- Área XIV - proQuest, Econlit
- Área VII - Revistas de doutrina na área jurídica e Revista dos Tribunais (RT)
- Área XVI - BVS e Anvisaegis

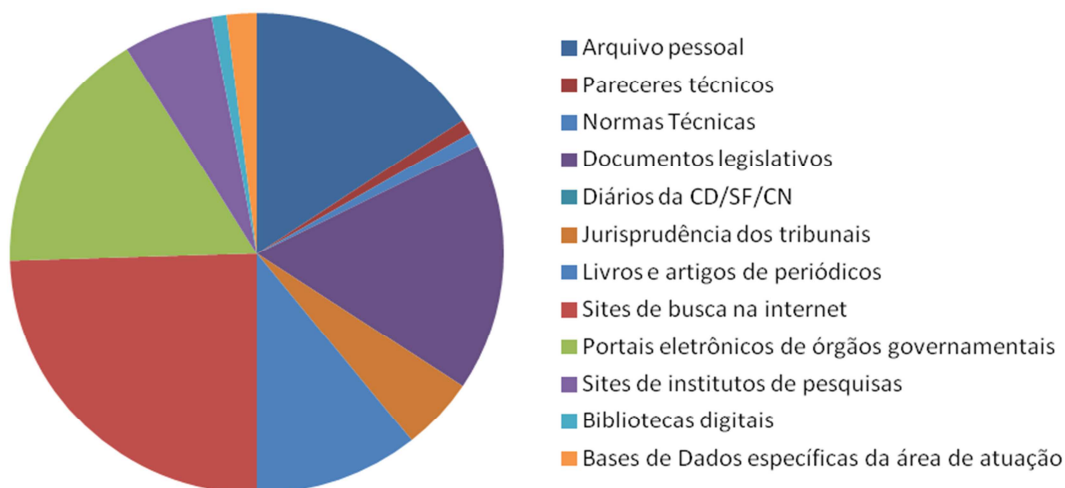
Tabela 5 - Fontes de informação utilizadas pelos Consultores

FONTE DE INFORMAÇÃO	Nº DE CONSULTORES QUE USAM	% Nº DE CONSULTORES QUE USAM
Sites de busca na internet	46	24%
Portais eletrônicos de órgãos governamentais	32	17%
Documentos Legislativos	31	16%
Arquivo pessoal	31	16%
Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas (Câmara e outras)	20	11%
Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais	11	6%
Jurisprudência dos tribunais	10	5%
Bases de Dados específicas da área de atuação.	03	2%
Pareceres técnicos	02	1%
Normas Técnicas	01	1%
Bibliotecas digitais de teses e/ou dissertações	02	1%
Diários da Câmara dos Deputados / Senado Federal / Congresso Nacional	-	-

Quanto aos resultados das fontes utilizadas pelos Consultores, verifica-se que “sites de busca na internet” foi apontada como a fonte de informação mais utilizada entre os Consultores. Em seguida, aparecem os portais eletrônicos de órgãos governamentais. Ainda

segundo a pesquisa, os Diários oficiais da Câmara dos Deputados / Senado Federal / Congresso Nacional não são utilizados no âmbito dos trabalhos da Consultoria.

Figura 4 - Gráfico sobre as fontes de informação utilizadas pelos Consultores



Nesse contexto, é válido mencionar que, nos modelos propostos por Wilson (1980, 2006), o autor enfoca a existência de uma relação entre o comportamento informacional dos usuários e o contexto social em que estão inseridos, de forma destacada, o ambiente de trabalho. Das considerações sobre o contexto de trabalho dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados, percebe-se que as fontes utilizadas (sites de busca na internet, documentos Legislativos, etc.) estão em correspondência com as habilidades exigidas por esses usuários, quais sejam: conhecimentos jurídicos e de processo e técnica legislativa, além de ecletismo (HORTA, 2011).

Sobre o uso de arquivos pessoais, é interessante notar que, há quatro décadas, Wood (1971) realizou pesquisa semelhante e verificou que o uso de biblioteca pessoal aparecia entre as fontes mais utilizadas pelos usuários. Essa realidade persiste no ambiente de trabalho dos Consultores Legislativos.

Na Tabela 6, relacionam-se as fontes de informação mais utilizadas por área da Consultoria. São elencadas as três colocações obtidas na pesquisa para cada área.

Tabela 6 - Fontes de informação utilizadas por área da Consultoria

ÁREA DA CONSULTORIA	FONTES DE INFORMAÇÃO MAIS UTILIZADAS
I - Direito Constitucional, Eleitoral, Municipal, Administrativo, Processo Legislativo e Poder Judiciário	- Arquivo pessoal / Sites de busca na internet (28% cada) - Documentos Legislativos (22%)

III - Direito Tributário, Tributação	- Arquivo pessoal / Sites de busca na internet (33% cada) - Documentos Legislativos e Jurisprudência dos tribunais (17% cada)
IV - Finanças Públicas	- Documentos Legislativos (33%) - Arquivo pessoal, Pareceres técnicos, Livros e artigos de periódicos e Portais de órgãos governamentais (17% cada)
V - Direito do Trabalho e Processual do Trabalho	- Livros e artigos de periódicos e Portais de órgãos governamentais (27% cada) - Documento Legislativo e Arquivo pessoal (13% cada)
VI - Direito Agrário e Política Fundiária	- Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas, Sites de busca na internet e Bibliotecas digitais de teses e/ou dissertações (33% cada)
VII - Sistema Financeiro, Direito Comercial, Econômico, Defesa do Consumidor	- Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas (25%) - Documentos Legislativos, Jurisprudência dos tribunais e Sites de busca na internet (17% cada)
VIII - Administração Pública	- Sites de busca na internet e Jurisprudência dos tribunais (33% cada) - Arquivo pessoal e Documentos Legislativos (17% cada)
IX - Política e Planejamento Econômicos, Desenvolvimento Econômico, Economia Internacional	- Sites de busca na internet (33%) - Portais de órgãos governamentais (25%)
X - Agricultura e Política Rural	- Arquivo pessoal e Sites de busca na internet (33% cada) - Documentos Legislativos e Portais de órgãos governamentais (17% cada)
XI - Meio Ambiente e Direito Ambiental, Organização Territorial, Desenvolvimento Urbano e Regional	- Sites de busca na internet (27%) - Documentos Legislativos, Portais de órgãos governamentais e Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais (20% cada)
XII - Recursos Minerais, Hídricos e Energéticos	- Sites de busca na internet, Portais de órgãos governamentais e Arquivo pessoal (33% cada)
XIII - Desenvolvimento Urbano, Trânsito e Transportes	- Arquivo pessoal, Sites de busca na internet e Portais de órgãos governamentais (25% cada)
XIV - Comunicação Social, Informática, Telecomunicações, Sistema Postal, Ciência e Tecnologia	- Documentos Legislativos (33%) - Arquivo pessoal, Livros e artigos de periódicos e Sites de busca na internet (17% cada)
XV - Educação, Cultura, Desporto, Ciência e Tecnologia	- Arquivo pessoal, Portais de órgãos governamentais e Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais (22% cada)
XVI - Saúde Pública, Sanitarismo	- Sites de busca na internet (33%) - Arquivo pessoal, Portais de órgãos governamentais e Documentos Legislativos (17% cada)
XVII - Segurança Pública e Defesa Nacional	- Portais de órgãos governamentais (25%) - Documentos Legislativos, Sites de busca na internet e Arquivo Pessoal (17% cada)
XIX - Ciência Política, Sociologia Política, História, Relações Internacionais	- Livros e artigos de periódicos e Sites de busca na internet (33% cada) - Arquivo pessoal, Portais de órgãos governamentais e Documentos Legislativos (11% cada)
XX - Redação e Discurso Parlamentar	- Sites de busca na internet (33%) - Arquivo pessoal e Portais de órgãos governamentais (20% cada)
XXI - Previdência e Direito Previdenciário	- Sites de busca na internet e Portais de órgãos governamentais (33% cada)

	- Livros e artigos de periódicos e Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais (17% cada)
--	---

b. Concepção de relevância e uso de fontes de informações eletrônicas

Na pergunta 3 do questionário, o foco de análise recai sobre as fontes de informações eletrônicas de cunho informal. São os blogs, os fóruns/listas de discussões, as Wikis, e as redes sociais, tais como o Facebook. Para a submissão de apreciação, elencaram-se três critérios, quais sejam: a necessidade, o efetivo uso e a importância dessas ferramentas para os trabalhos do Consultor. O resultado é apresentado na Tabela 7 e no Gráfico 5. Na Tabela 8, os resultados são discriminados por área da Consultoria.

Tabela 7 - Avaliação de fontes eletrônicas pelos Consultores Legislativos

	É Necessária?		É Utilizada?		Grau de importância	
	Sim	Não	Sim	Não	Alguma/Muita	Nenhuma
Blogs	89%	9%	88%	9%	42% / 47%	6%
Foruns	25%	67%	23%	70%	38% / 3%	50%
Wiki	55%	41%	58%	39%	59% / 5%	30%
Redes Sociais	8%	83%	14%	73%	13% / 2%	72%

Tabela 8 - Avaliação de fontes eletrônicas por área da Consultoria

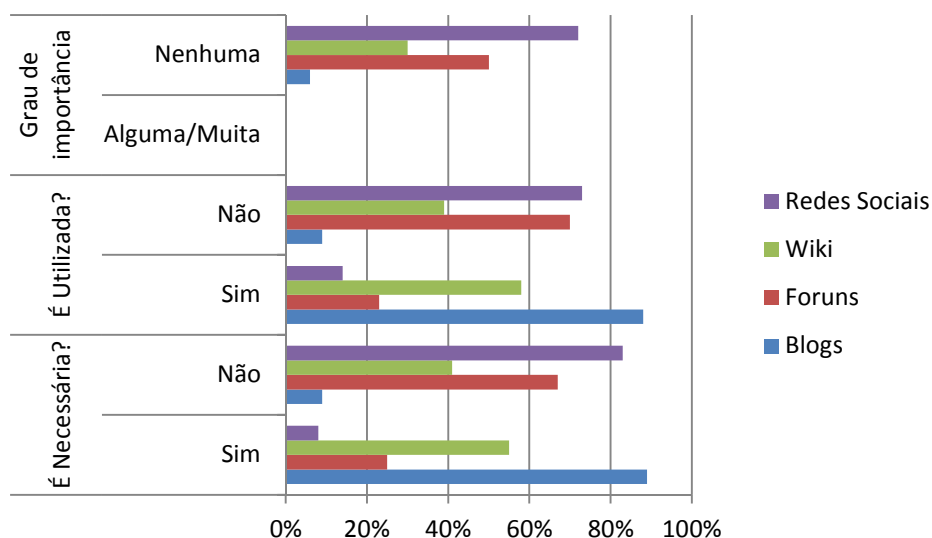
ÁREAS	É Necessária?								É Utilizada?								Grau de importância											
	Blogs		Fóruns		Wikis		Redes sociais		Blogs		Fóruns		Wikis		Redes Sociais		Blogs			Fóruns			Wikis			Redes Sociais		
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	NH*	A*	M*	NH	A	M	NH	A	M	NH	A	M
I	5	1	0	6	3	3	0	6	5	1	0	6	3	3	0	6	1	2	3	3	3	0	2	3	1	5		
III	1	1	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0	0
IV	2	0	2	0	1	1	0	2	2	0	0	2	1	1	0	2	0	1	1	0	2	0	1	1	0	1	1	0
V	4	1	1	4	4	1	0	5	4	1	1	4	4	1	1	4	1	3	1	3	2	0	2	3	0	4	1	0
VI	1			1		1		1	1			1		1		1												
VII	4	0	0	3	1	3	0	3	4	0	0	3	1	3	1	2	0	2	2	2	1	0	2	1	0	3	0	0
VIII	2	0	0	2	0	2	0	2	2	0	0	2	0	2	0	1	0	1	1	1	1	0	2	0	0	2	0	0
IX	4	0	3	1	4	0	1	3	4	0	3	1	4	0	1	3	0	0	4	1	3	0	0	4	0	3	1	0
X	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	1	1	0	2	0	0	2	0	2	0	1	1	0	2	0	0
XI	5	0	2	3	3	2	1	4	5	0	2	3	3	2	1	4	0	2	3	3	2	0	1	4	0	3	1	0
XII	1			1	1			1	1			1	1			1		1		1			1		1			
XIII	4	0	3	1	1	2	0	3	4	0	3	1	3	0	1	2	0	1	2	1	2	0	1	2	1	3	1	0
XIV	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4	0	4	0	3	0	1	0	4	0	3	0	1
XV	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	0	1	2	0	1	1	0
XVI	3	1	0	4	2	2	0	3	3	1	0	4	2	2	0	3	0	4	0	4	0	0	1	3	0	2	0	0
XVII	4	0	1	3	2	2	1	3	4	0	1	3	2	2	1	2	0	1	3	3	0	1	1	2	0	2	1	0
XIX	2	1	0	3	2	1	1	2	2	1	0	3	2	1	1	2	0	1	2	2	1	0	1	2	0	2	1	0
XX	5	0	1	3	4	1	0	5	5	0	1	3	4	1	1	4	0	1	4	3	1	0	0	4	1	5	0	0
XXI	2	0	1	1	0	2	0	2	2	0	1	1	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0

*S= SIM; N=NÃO; NH=NEHUMA; A=ALGUMA; M=MUITA

Nota-se que os blogs são considerados importantes fontes de informação eletrônicas, visto que, grande parte dos consultores informou que faz uso e achou necessário esse recurso de informação. As redes sociais, por sua vez, são percebidas sem grande utilidade para os trabalhos da Consultoria.

Sobre os blogs, em especial, Cervi e Vieira (2009) os descrevem como um produto exclusivo da rede mundial de computadores, e que possuem uma linguagem informal e uma forma de publicação apropriada que os fez ganhar destaque na mídia como fonte de informação jornalística. Sua importância, segundo os autores, se deve a sua utilidade em debates e difusão de informações políticas. Essas características podem ser, talvez, suficientes para justificar a opinião dos consultores quanto a utilidade e necessidade dessa mídia em seus trabalhos.

Figura 5 - Gráfico sobre a avaliação das fontes eletrônicas pelos Consultores



c. Busca da informação

A fim de identificar a maneira como os Consultores buscam informações no momento em que se deparam com lacunas informacionais, listou-se, na pergunta 4 do questionário, três caminhos possíveis de busca: por meio de recursos próprios, recorre a um especialista / Consultor ou solicita apoio ao Cedi. Nas Tabelas 9 e 10, e na Figura 6, são apresentados os resultados, com indicação, inclusive, da frequência com que essas formas de busca são adotadas.

Observa-se que a maioria dos Consultores que participaram da pesquisa indicou que diariamente fazem buscas sozinhos (90%). Com essa informação aliada àquela relacionada ao

tipo de fonte de informação mais utilizada pelos consultores já é possível visualizar um quadro referente ao comportamento informacional dos consultores, qual seja: no momento da busca da informação, os consultores preferem chamar para si a tarefa de encontrar a informação que precisam e, para tanto, se apoiam em sites de busca na internet. Esse dado contrapõe a informação levantada na revisão de literatura, na qual expõe que Consultoria está organizada em especialidades, inter e multidisciplinares que interagem e se complementam (ver p.32).

Outro dado obtido na pesquisa foi que “Solicitar apoio ao Centro de Documentação e Informação (Cedi)”, semanalmente, é uma forma consideravelmente utilizada pelos Consultores (53%). Em contraposição, 39% dos Consultores relataram que nunca solicitaram informações ao Cedi.

Tabela 9 - Formas e frequências de buscas de informação adotadas pelo Consultor Legislativo.

	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente	Raramente	Nunca
Faz a busca sozinho	-	-	90%	8%	2%
Recorre a outro Consultor/ especialista	6%	39%	-	34%	21%
Solicita informações ao Cedi	-	53%	-	8%	39%

Figura 6- Gráfico sobre as formas e as frequências de busca de informação.

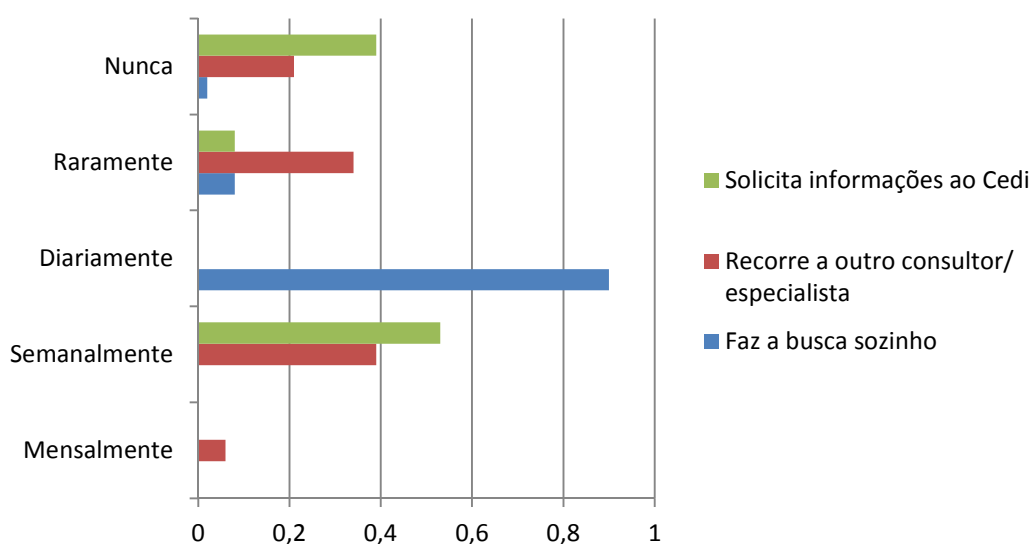


Tabela 10 - Formas e frequências de busca de informação por área da Consultoria.

ÁREAS	Faz a busca sozinho					Recorre a especialista / Consultor					Solicita informações ao Cedi				
	M	S	D	R	N	M	S	D	R	N	M	S	D	R	N
I	-	-	22%	11%	-	-	11%	-	11%	11%	-	22%	-	6%	6%
III	-	-	33%	-	-	17%	17%	-	-	-	-	33%	-	-	-
IV	-	-	33%	-	-	-	-	-	33%	-	-	17%	-	-	17%
V	-	-	20%	7%	7%	-	7%	-	13%	13%	-	27%	-	-	7%
VI	-	-	33%	-	-	-	33%	-	-	-	-	33%	-	-	-
VII	-	-	33%	-	-	-	17%	-	17%	-	-	8%	-	-	25%
VIII	-	-	33%	-	-	-	17%	-	-	17%	-	33%	-	-	-
IX	-	-	25%	8%	-	-	-	-	25%	8%	-	17%	-	8%	8%
X	-	-	33%	-	-	-	-	-	17%	17%	-	33%	-	-	-
XI	-	-	33%	-	-	13%	13%	-	-	7%	-	13%	-	-	20%
XII	-	-	33%	-	-	-	33%	-	-	-	-	-	-	-	33%
XIII	-	-	33%	-	-	-	-	-	22%	11%	-	22%	-	-	11%
XIV	-	-	33%	-	-	8%	8%	-	8%	8%	-	-	-	-	33%
XV	-	-	33%	-	-	-	22%	-	11%	-	-	11%	-	-	22%
XVI	-	-	33%	-	-	-	25%	-	-	8%	-	25%	-	-	8%
XVII	-	-	33%	-	-	-	25%	-	8%	-	-	8%	-	8%	17%
XIX	-	-	33%	-	-	-	11%	-	22%	-	-	-	-	11%	22%
XX	-	-	33%	-	-	-	13%	-	7%	13%	-	20%	-	7%	7%
XXI	-	-	17%	17%	-	-	17%	-	17%	-	-	33%	-	-	-

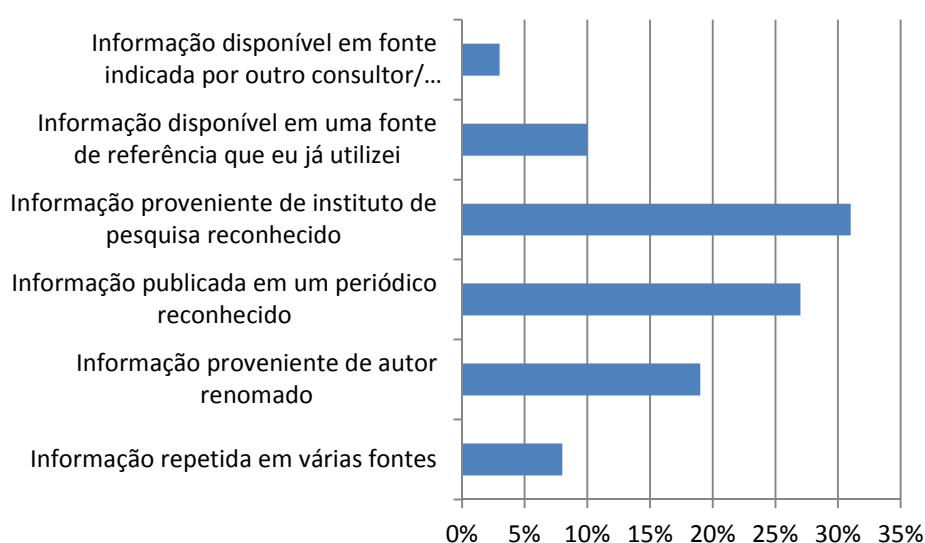
Ainda sobre o tema referente à busca da informação, na questão 5, o Consultor é solicitado a informar qual critério o motiva a cessar uma busca de informação, ou seja, quando ele considera que uma informação que ele procura é considerada pertinente para saciar a sua dúvida. Na questão, ele poderia indicar até dois critérios. No total, contabilizaram-se, na pesquisa, 118 (cento e dezessete) respostas. Os resultados obtidos estão relacionados na Tabela 11 e na Figura 7.

Tabela 11 - Critérios de relevância de uma informação

Critério	Nº de Consultores que adotam o critério	% de Consultores que adotam o critério
Informação proveniente de instituto de pesquisa reconhecido	37	31%
Informação publicada em um periódico reconhecido	32	27%
Informação proveniente de autor renomado	23	19%
Informação disponível em uma fonte de referência que eu já utilizei	12	10%
Informação repetida em várias fontes	10	8%
Informação disponível em fonte indicada por outro Consultor/ especialista	4	3%

Percebe-se que a maioria dos Consultores afirma que o fato de uma informação ser proveniente de um instituto de pesquisa reconhecido é um critério relevante para considerá-la como suficiente para sanar uma dúvida (31%). Essa segurança se inverte quando a avaliação recai sobre uma informação disponível em fonte indicada por outro Consultor/ especialista (3%). Ainda sobre essa questão, foi dada ao Consultor a possibilidade de indicar outro critério que não tenha sido listado. Somente dois Consultores apontaram outros critérios, que foram o seguinte: “quando faz sentido e a fonte é confiável” e “disponível em página do governo, ou de empresa estatal”.

Figura 7 - Critérios de relevância de uma informação

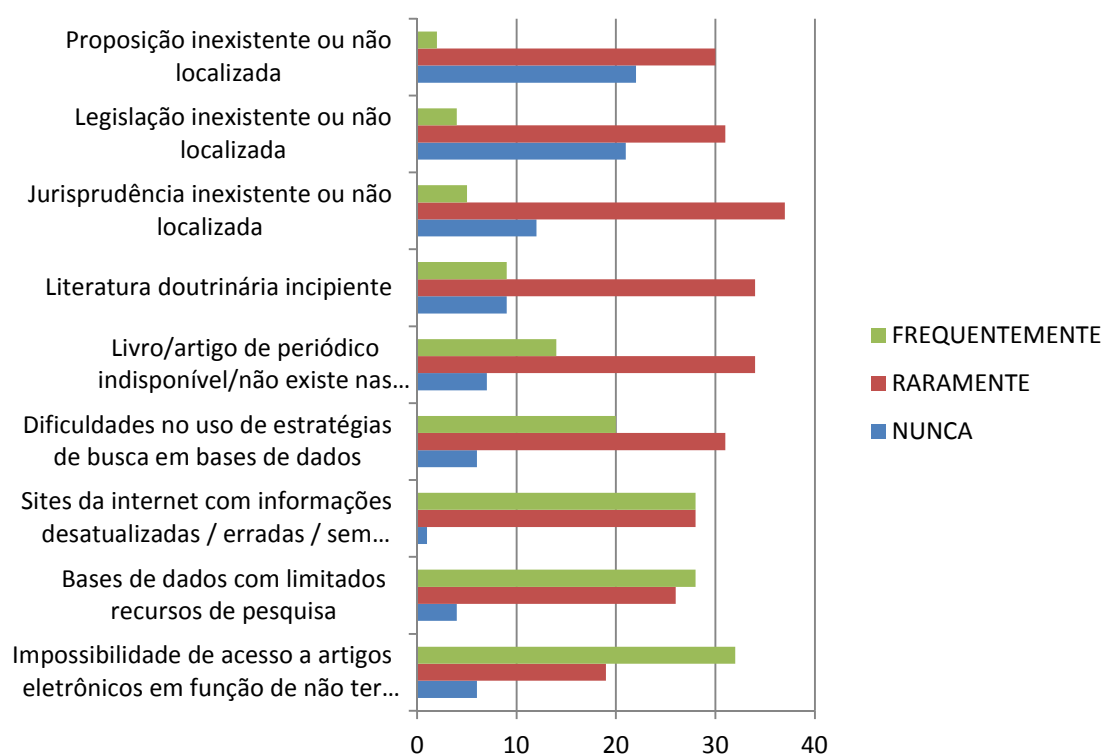


Também sobre o processo de busca da informação, listou-se, na questão 6, algumas situações a serem identificadas pelos Consultores como fatos recorrentes, no momento em que buscam uma informação, que dificultam ou impedem o acesso à informação. A escolha das situações listadas resulta da experiência da autora em trabalhos de pesquisa para a Consultoria. Na Tabela 12, são apresentados os resultados obtidos, incluindo dados sobre a frequência em que os problemas ocorrem.

Nota-se que o acesso restrito às publicações eletrônicas é um problema frequente nos trabalhos dos Consultores. Outros problemas apontados que se seguem são bases de dados com limitados recursos de pesquisa (27) e sites da internet com informações desatualizadas / erradas / sem referências bibliográficas / com links quebrados (27). Situações incomuns de ocorrerem, de acordo com os Consultores, são problemas relacionados à proposição (21) ou legislação (20) inexistente ou não localizada. Na Figura 8, esses dados são apresentados em um formato de gráfico.

Tabela 12 - Problemas de busca de informação.

PROBLEMAS	NUNCA	RARAMENTE	FREQUENTEMENTE
Impossibilidade de acesso a artigos eletrônicos em função de não ter senha de acesso	6	19	32
Bases de dados com limitados recursos de pesquisa	4	26	28
Sites da internet com informações desatualizadas / erradas / sem referências bibliográficas / com links quebrados	1	28	28
Dificuldades no uso de estratégias de busca em bases de dados	6	31	20
Livro/artigo de periódico indisponível/não existe nas bibliotecas	7	34	14
Literatura doutrinária incipiente	9	34	9
Jurisprudência inexistente ou não localizada	12	37	5
Legislação inexistente ou não localizada	21	31	4
Proposição inexistente ou não localizada	22	30	2

Figura 8 - Gráfico sobre problemas na busca da informação.

III. Fornecer insumos ao Centro de Documentação e Informação sobre as principais necessidades de informação dos Consultores para que assim, este Centro possa adequar os seus serviços a tais necessidades.

a. Necessidades de informação dos Consultores

Por meio da técnica do incidente crítico, o Consultor é levado a pensar, na questão 7, sobre uma situação-problema específica na qual ele teve dificuldades de encontrar uma informação. Ele deveria informar se conseguiu obter a informação que procurava e, em caso negativo, que relatasse a situação. O propósito da questão é obter do consultor, a partir de seu relato, informações sobre a natureza de seu problema de informação. Segundo Krikelas (1983), a natureza do problema pode indicar quanto ou que informação é necessária para satisfazer o usuário. O número de Consultores que afirmou que a sua última necessidade de informação foi atendida está descrito na Tabela 13. Na Figura 9, apresenta-se um gráfico com as respostas obtidas.

Tabela 13- Grau de sucesso obtido em resposta a uma necessidade de informação

Resultado de pesquisa	Nº de Consultores
Consegui obter o que procurava	43 (69%)
Não conseguiu obter o que procurava	16 (26%)

Figura 9- Gráfico sobre o grau de sucesso obtido em resposta a uma necessidade de informação.



Apesar de a questão ter solicitado comentários somente para aqueles que tiveram dificuldades de sanar necessidades de informação, percebe-se que os Consultores que não tiveram dificuldades também fizeram comentários ao item. Somente três Consultores apontam as dificuldades na obtenção de informação, que se referem a: dados do IBGE, dados do PNAD/IBGE e documentos de seminário realizado no Senado Federal. Um dos Consultores diz não se lembrar da última vez que teve dificuldades na obtenção de informações. Dezenove Consultores, por sua vez, afirmam que apesar da dificuldade, conseguiram obter a informação

que necessitam. Alguns deles, sobretudo, identificam as fontes/formas de busca que os atenderam satisfatoriamente em suas dificuldades, como se verifica na Tabela 14.

Tabela 14 - Meios utilizados pelos Consultores Legislativos para obtenção de informações com fins de sanar dúvidas.

Fontes/ formas de busca	Nº de Consultores
Centro de Documentação e Informação (Cedi)	8
Consultoria Legislativa (equipe administrativa)	3
Órgãos do Poder Executivo (Ministérios, etc.)	3
Colegas da Universidade de Brasília	1
Sites de Universidades	1
Métodos próprios de busca em sites da internet (o Consultor exemplifica a busca de ato inicial de ação pública)	1
Métodos próprios de busca em fontes correlatas	1
Compra de livro	1

b. Avaliação de serviços de informação do Cedi

A última pergunta do questionário é aberta e possibilita ao Consultor registrar suas considerações quanto aos serviços de informação prestados pelo Centro de Documentação e Informação (Cedi), da Câmara dos Deputados. O propósito da questão é saber se as necessidades de informação dos consultores têm sido atendidas ou não pelo Cedi. Quarenta e cinco Consultores responderam a essa questão (70% dos participantes). Após a análise das respostas, pode-se classificá-las entre elogios, críticas e sugestões. Em uma mesma resposta, verificaram-se combinações de colocações, tais como elogios e sugestões; elogios, críticas e sugestões, etc. Na Tabela 15 e na Figura 10, contabilizou-se o teor das respostas. Vale destacar que foram consideradas críticas os relatos de que o Cedi não era uma fonte necessária de consulta. Nas Tabelas 16, 17 e 18 são listadas, respectivamente, as respostas referentes a elogios, críticas e sugestões.

Tabela 15 - Considerações dos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.

	Nº de Consultores
Elogios	22
Críticas	8
Sugestões	27

Figura 10 - Gráfico sobre avaliação dos serviços de informação do Cedi.

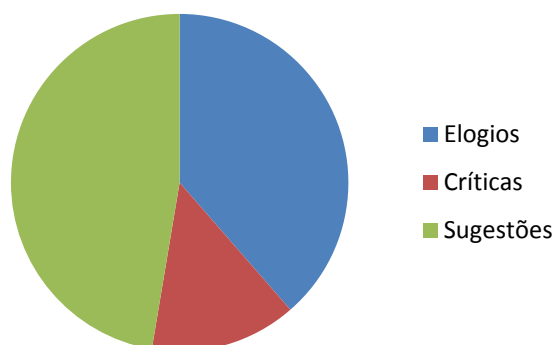


Tabela 16 - Elogios dos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.

ÍTEGRA DAS RESPOSTAS	
1.	O Cedi sempre se mostrou adequadamente disponível quando precisei.
2.	O CEDI tem atendido adequadamente minhas demandas
3.	Utilizo o CEDI para fazer elaborar trabalhos de maior magnitude, que exigem ampla base de dados. De modo geral, após o primeiro retorno, peço maiores detalhes, o que, de modo geral, me ajuda bastante.
4.	O serviço do CEDI tem atendido muitíssimo bem minhas necessidades de informação.
5.	Não sei se teria alguma sugestão suplementar, uma vez que, quando necessário, sempre
6.	Obtive ótimos resultados nas demandas solicitadas.
7.	Considero o serviço muito bom.
8.	Todas as vezes que utilizei o Cedi fui plenamente atendido. Eu deveria ser um cliente mais assíduo, porque as informações dadas pelo órgão são sempre mais completas e detalhadas que as que consigo por minha conta.
9.	Considero os serviços do Cedi adequados às minhas necessidades de informação.
10.	O CEDI tem atendido de forma rápida e eficiente os meus pedidos de informação. Não vislumbro uma mudança de procedimento que pudesse melhorar esse atendimento.
11.	Devo, em primeiro lugar, destacar o adequado atendimento que tenho recebido do CEDI.
12.	O CEDI, no meu entender já está bastante adequado às necessidades mais genéricas de pesquisa.
13.	Estou satisfeito com o trabalho de pesquisa do CEDI. Em geral, sou atendido prontamente, com informações confiáveis.
14.	Os serviços do CEDI tem me atendido plenamente. Quando tenho alguma dificuldade, falo diretamente com os pesquisadores que conheço, e sempre tem sido resolvida.
15.	O CEDI é uma entidade de excelência no serviço público federal que, em todos os momentos em que necessitei, atendeu-me com extremo profissionalismo.
16.	Pergunta difícil, porque sempre fui muito bem atendido pelo CEDI.
17.	Todas as vezes que recorri ao CEDI fui pronta e eficientemente atendido. Não consigo, neste momento, pensar em alguma sugestão de aprimoramento dos

	excelentes serviços proporcionados pelo Centro.
18.	Quando necessitei do CEDI fui sempre atendida na minha solicitação. Os serviços já são muito bons.
19.	O CEDI já é muito bom. O atendimento é ótimo. Os recursos de bases de dados são de grande ajuda.
20.	Estou satisfeita com os serviços prestados pelo CEDI.
21.	Minha experiência com o CEDI é muito favorável.
22.	O CEDI sempre me atendeu no que solicitei, portanto, não tenho sugestões para adequações.

De modo geral, as considerações que se enquadram na categoria de elogios resumem o Cedi como um órgão capacitado a atender as necessidades informacionais dos Consultores. Em uma das respostas (nº 12), o Consultor o considera como órgão que auxilia nas demandas de cunho mais gerais, e que isso já é o suficiente. Contrariamente, na Tabela 17, que será apresentada a seguir, esse é um ponto, identificado por outros Consultores, que deve ser aperfeiçoado pelo Cedi, ou seja, sugerem a especialização dos serviços prestados.

Quanto às críticas apontadas pelos Consultores, ambas se resumem em: falta de divulgação dos serviços e produtos; ineficiência das bases de dados oferecidas / falta de apoio no uso de bases de dados externas; ineficiência na entrega imediata de pesquisas que demandam urgência; serviços são considerados como desnecessários para os trabalhos do Consultor. O inteiro teor das respostas é apresentado abaixo.

Tabela 17 - Críticas feitas pelos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.

ÍNTEGRA DAS RESPOSTAS	
1.	Dificuldade maior que tenho é quando o trabalho precisa de resposta urgente. Nesse caso, uso meus próprios recursos de pesquisa.
2.	Muito raramente recorro ao CEDI.
3.	Creio, contudo que - seja por inércia minha, seja por falta de interface e entre a Consultoria e esse Departamento - o CEDI dispõe de muitas outras ferramentas e processos que restei por não utilizar e que, certamente, contribuiriam para melhorar a qualidade/presteza dos meus trabalhos.
4.	Quando acessei pela Câmara era o Proquest. A época não me serviu de nada. Dai desisti de recorrer aos recursos disponibilizados pela Câmara.
5.	Não sei. Não sinto falta do CEDI.
6.	Acho que as maiores dificuldades que encontramos referem-se à inacessibilidade ou à dificuldade de processamento dos dados de bases governamentais, porque o segredo continua sendo a base do negócio.
7.	Não sei como utilizar os serviços de pesquisa do CEDI
8.	No caso do livro acima citado, o CEDI levou cerca de três meses para adquirir. Com esse tempo de resposta, não pretendo voltar a solicitar a aquisição de livros pelo CEDI. É muito mais rápido eu mesmo buscar a informação de que necessito.

Já quanto às sugestões oferecidas, pode resumi-las nos seguintes pontos: maior divulgação dos serviços do Cedi; disponibilização de acesso a bases de dados especializadas; disponibilização de acesso e treinamento a um número maior de título de periódicos; celeridade no atendimento de pesquisas urgentes; divulgação de indicadores por área de conhecimento; aquisição de fontes de pesquisas que não exclusivamente a da área de Direito; compilação de informações sobre órgãos governamentais e não-governamentais em uma base de dados; na disponibilização das respostas, fornecimento de informações sobre proposições ativas ou arquivadas e sobre legislação referentes ao assunto solicitado; oferta do serviço de disseminação seletiva da informação; criação de um sistema ágil de aquisição mais voltado ao atendimento das demandas dos Consultores; de aquisição de publicações; melhoria da comunicação entre o Cedi e a Consultoria; organização de materiais de eventos realizados na Câmara; disponibilização de um maior número de documentos na Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados; melhoria na indexação de proposições; realização de pesquisas e disponibilização de estatísticas sobre Economia e Finanças Públicas. O inteiro teor das respostas é apresentado na TABELA 18.

Tanto as críticas como as sugestões apontadas sinalizam as necessidades de informação dos Consultores ainda não atendidas pelo Cedi. São, portanto, indicadores importantes para nortear possíveis ações de melhoria dos serviços prestados pelo Centro.

Tabela 18 - Sugestões dadas pelos Consultores quanto aos serviços de informações do Cedi.

ÍNTEGRA DAS RESPOSTAS	
1.	I. Divulgar aos Consultores a existência do serviço; II. acessar bancos de dados menos convencionais e mais sofisticados do que os que a gente mesma já acessa.
2.	Penso que ter um grau maior de especialização por área de conhecimento, tendo em vista serem as bases de dados muito especializadas.
3.	Um volume maior de assinaturas de periódicos, com treinamento para o acesso.
4.	Talvez, a adequação possa ocorrer nesse aspecto: maior celeridade na resposta, no caso de trabalhos urgentes.
5.	Divulgar indicadores básicos da política pública de minha área de interesse
6.	Tentar acessar a informação, quando ela não está facilmente disponível.
7.	Aquisição de fontes de pesquisa atualizados em outras áreas que não só o Direito; reunião das páginas de organizações governamentais (e não governamentais relevantes) em um banco de dados.
8.	Enviar informações sobre TODAS as proposições em trâmite ou que tramitaram na Casa sobre o assunto, além disso, viabilizar, por links, acesso a toda normatização da matéria, leis, decretos, resoluções, portarias, etc.
9.	Fornecer os títulos dos artigos publicados nas revistas e periódicos jurídicos em uma publicação mais dirigida para minha área de atuação.
10.	Divulgar mais as atribuições e competências do CEDI. Seria útil conhecermos o que o CEDI pode fazer para otimizar nossos trabalhos.
11.	Gostaria de sugerir que se pensasse em um sistema mais ágil de aquisição de publicações a

	pedido dos interessados (especialmente quando se trata de lançamentos editoriais).
12.	Tornar as ferramentas de pesquisa eletrônica mais claras e mais rápidas.
13.	A grande sugestão é a efetivação de acesso ao sistema de periódicos da CAPES, fundamental para a atualização e a pesquisa. Há também uma questão que, em interação com o CENIN, pode ser resolvida. Trata-se do acesso a certas bases de dados hoje vedado pela rede, como é o caso dos microdados do IBGE e das tabulações em .FTP.
14.	Falta mais qualificação no uso do banco de dados dos institutos de pesquisa, por exemplo, nos cruzamentos das informações necessárias aos trabalhos específicos da Consultoria.
15.	Tornar acessíveis os livros novos e os lançamentos em menor tempo.
16.	Aprimorar os serviços para maior presteza.
17.	[O Cedi] Dispõe de muitas outras ferramentas e processos que rejeitei por não utilizar e que, certamente, contribuiriam para melhorar a qualidade/presteza dos meus trabalhos (Divulgação dos produtos e serviços).
18.	Abrir uma linha direta de solicitação de pesquisa CONSULTOR-PESQUISADOR do CEDI através do sistema de informática da Casa, complementada pela possibilidade de contatos telefônicos diretos.
19.	Assinar o portal de periódicos da Capes
20.	Na minha avaliação, há três linhas de trabalho adicionais interessantes: 1. avançar no passado com bases de dados já existentes (por exemplo, periódicos); 2. Manter um registro sistematizado de eventos ocorridos nas Casas e do material apresentado; 3. Treinar o usuário em navegação em BD mais complexos (ex: TSE, Bacen)
21.	Maior integração com os Consultores.
22.	Oferecer conteúdos atualmente disponíveis em formato digital. Tornar mais amigáveis textos Legislativos (ex.: buscas mais precisas de trechos de emendas e demais proposições), etc.
23.	Pesquisa e tratamento estatístico de dados sobre economia e finanças públicas
24.	Acho que as maiores dificuldades que encontramos referem-se à inacessibilidade ou à dificuldade de processamento dos dados de bases governamentais, porque o segredo continua sendo a base do negócio.
25.	Divulgar melhor as ferramentas de pesquisa. Não sei como utilizar os serviços de pesquisa do CEDI
26.	Aumentar o acervo da Biblioteca Digital.
27.	Dar respostas mais ágeis quando solicitado.

CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos e discutidos na presente pesquisa permitem concluir, em nível geral que, quanto ao comportamento informacional dos Consultores Legislativos, esses usuários se apoiam consideravelmente em fontes eletrônicas para a realização de seus trabalhos. Essa assertiva é confirmada ao verificar alguns dados levantados, em que são destacados elementos típicos do meio eletrônico, a saber: os sites de busca são as fontes de informação mais utilizadas; os blogs, caracterizados na literatura como fontes informais, são vistos pelos consultores como fontes relevantes de informação para as suas atividades; em consequência da afirmação de que os sites de busca são as fontes mais utilizadas, verificou-se que a maior parte dos consultores buscam sozinhos a informação; e os problemas que eles destacam no momento da busca é reflexo do movimento de disponibilização gratuita de publicações eletrônicas na internet – *Open Access*, ou seja, pontuam que algumas publicações eletrônicas que necessitam ainda não estão sob essa filosofia aberta¹².

Sobre o comportamento informacional dos consultores, agora, em nível micro, percebeu-se que há certa heterogeneidade entre as áreas da consultoria, em razão, principalmente, da existência das diferenças disciplinares. Diversos trabalhos publicados na literatura apontam que as características das áreas do conhecimento levam os pesquisadores a se comportarem de forma diferenciada, tanto no momento da busca quanto no momento da divulgação da informação. Del Favero (2003), por exemplo, destaca que os mundos disciplinares podem ser considerados como culturas distintas e separadas, nas quais exercem influências, das mais variadas formas, sobre o comportamento dos pesquisadores. O Centro de Documentação e Informação, configurado como um dos órgãos da Câmara dos Deputados responsáveis por apoiar os trabalhos da Consultoria Legislativa, precisa se ater a essas especificidades de forma a atender de forma customizada os seus usuários preferenciais, a saber, os consultores legislativos.

Para aferir as necessidades de informação dos Consultores, usaram-se, nesta pesquisa, duas estratégias: a primeira, por meio dos relatos sobre a natureza dos problemas de informação vivenciados pelos Consultores, e a segunda, por meio das considerações desses usuários sobre a relação de suas necessidades informacionais e os serviços de informação prestados pelo Centro de Documentação e Informação (Cedi). Como resultado do estudo, chegou-se a conclusão de que a natureza dos problemas dos Consultores está associada ao

¹² Ver Gumieiro (2009) e Costa (2006).

acesso a documentos governamentais. E quanto aos serviços do Cedi, verificou-se um maior número de sugestões e críticas aos serviços prestados, em detrimento aos elogios, o que leva a supor que o Cedi ainda não atende de forma satisfatória as necessidades de informação dos consultores legislativos. Acredita-se que essa deficiência se deva, em parte, pela ausência, até o momento, de estudos sobre o comportamento informacional e as necessidades de informação desses usuários.

Apesar de o foco deste trabalho estar voltado a atividade-fim do Centro de Documentação e Informação, que é a disponibilização da informação ao usuário (especificamente, o consultor legislativo), percebe-se, a partir dos resultados obtidos no estudo, que a excelência dos serviços de informação está intimamente associada às atividades-meio. Ou seja, para que a informação seja entregue ao usuário, de forma adequada e no momento certo, é necessário dispor de fontes de informação que atendam aos anseios dos usuários e que estejam devidamente tratadas. Portanto, é um trabalho de equipe que envolve todos os profissionais da informação.

Como já dito neste trabalho, os sistemas de informação (que inclui também as unidades de informação) devem ser moldados a partir das especificidades informacionais de seus usuários para então, cumprirem, a contento, seu papel dentro de uma instituição, de uma comunidade, etc. Nesse sentido, é válida a aplicação, nessa esfera, dos princípios da arquitetura. O arquiteto, ao elaborar um projeto, deve considerar todas as nuances que podem estar relacionadas ao objeto a projetar, tais como organizar os espaços, prever os fluxos de pessoas, de veículos etc., ver o futuro na hora de pensar a fundação, dentre outras. Nesse sentido, o arquiteto da informação, conhecendo seu objeto e seu ofício:

deve ter a capacidade de projetar, de antever os fluxos, os caminhos da informação. Melhor: antever os caminhos do usuário para chegar a uma informação; ele deve entender os diversos sistemas de signos que os distintos usuários compreendem para facilitar o trânsito dos dados e a interpretação dos mesmos na forma de informação, através de tão distintos recursos quanto: taxonomia/metadados, menus de navegação, mecanismos de busca e vocabulário controlado (SANTOS, 200-).

Dessa forma, conhecer o usuário é o primeiro passo para se chegar a uma arquitetura funcional. E é a partir desse entendimento, que se confirma a importância de estudos de usuários, tal como o aqui proposto. Apesar dos problemas, percebe-se, por meio dos elogios relatados pelos Consultores, que a equipe do Centro de Documentação e Informação se esforça a atender, da melhor forma, os seus usuários, mesmo faltando os insumos necessários ao reconhecimento das características informacionais desses clientes.

Este estudo obteve dados relevantes sobre o comportamento e as necessidades de informação dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados, que poderão subsidiar futuros projetos de melhoria do Cedi, tanto voltados para as atividades-meio quanto para as atividades-fim. A partir desses dados, pôde-se alcançar o objetivo proposto do estudo e, assim, responder ao problema da pesquisa. Contudo, enfatiza-se que são dados que precisam ser continuamente verificados e atualizados, para que, assim, o Cedi corresponda, satisfatoriamente, às expectativas de seus usuários preferenciais.

6.1 PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

O presente trabalho contribui para gerar, nos profissionais da informação do Cedi, uma percepção das especificidades informacionais dos Consultores Legislativos, capacitando-os a atender, de forma, adequada, as demandas de informação destes usuários.

6.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Apesar de se ter obtido um importante levantamento de dados sobre o comportamento e as necessidades de informação dos consultores legislativos, reconhece-se que é uma relação não exaustiva. Não obstante convite de participação enviado a todas as áreas da Consultoria, três delas não foram estudadas. Além disso, no corpo total de consultores, 63% (sessenta e três por cento) deles não responderam a pesquisa. O período de férias e de recesso foi um elemento que dificultou a obtenção de respostas.

6.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

O Centro de Documentação e Informação atende uma variedade de categorias de usuários, dentre eles, servidores, Deputados, órgãos da Câmara dos Deputados, cidadãos, etc. Este trabalho estudou apenas uma categoria de usuário, a saber, os consultores legislativos. Investigações semelhantes a aqui proposta podem ser estendidas aos demais usuários. Além disso, com uma maior disponibilidade de tempo para a realização de um estudo de usuários, a metodologia adotada neste trabalho pode ser ampliada a fim de obter informações mais específicas e pontuais. Nesse sentido, o uso de entrevistas tem o potencial de facilitar a melhor comunicação do Cedi com seus usuários.

CAPÍTULO 7 – REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008. p. 1-14. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>. Acesso em: 2 abril 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485>>. Acesso em: 2 abril 2013.

AZEVEDO, Luiz Henrique Cascelli. Consultoria legislativa e assessoramento institucional: 40 anos. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p.9-14. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n.2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>> . Acesso em: 2 abril 2013.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>> . Acesso em: 2 abril 2013.

BELKIN, N. J. Information concepts for information science. *Journal of Documentation*, v. 34, n.1, p.55-85, mar. 1978.

BELKIN, N.J.; ODDY, R.N.; BROOKS, H.M. Ask for information retrieval: part I: background and theory. *Journal of Documentation*, v. 38, n.2, june 1982, p. 61-71.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, Suzana Pinheiro Machado (Org). *Métodos para pesquisa em Ciência da Informação*. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Resolução nº 48, de 1993. *Diário do Congresso Nacional, Poder Legislativo*, Brasília, DF, 27 ago. 1993. Seção 1, p. 2. Suplemento. Disponível em: <<http://imagem.camara.gov.br/montaPdf.asp?narquivo=DCD27AGO1993.pdf&npagina=2>> . Acesso em: 2 abril 2013.

BRASILEIRO, A. M. *O assessoramento legislativo*. Rio de Janeiro: FGV, 1968.

- BROOKES, B.C. The fundamental problem of information science. In: HORSNELL, V. (Ed.). *Informatics 2*. London: Aslib, 1975. p. 42-49.
- BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Consultoria Legislativa: estrutura. 2012. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/conle/consultores>>. Acesso em: 1 abril 2013.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 2 abril 2013.
- CERVI, Emerson Urizzi; VIEIRA, Josiany Fiedler. A cobertura jornalística de blogs políticos nas eleições para a Prefeitura Municipal de Curitiba de 2008. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM JORNALISMO, 7., 2009, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo, 2009. Disponível em: <http://sbpjour.kamotini.kinghost.net/sbpjour/admjor/arquivos/emerson_urizzi_cervi%3B_josiany_fiedler_vieira.pdf>. Acesso em: 2 abril 2013.
- CHOO, C. W. *A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: SENAC, 2003.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. *Pesquisa em Administração*. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2005.
- CORTES, Rocio Herrera; MARIN, Libia Lotero; RAMIREZ, Ivan Rua. The needs of users. In: VAUGHAN, Anthony (Comp.). *International reader in the management of library, information and archive services*. Paris: Unesco, 1987. Disponível em: <[http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e0l.htm#3.5 The needs of users](http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e0l.htm#3.5%20The%20needs%20of%20users)>. Acesso em: 9 março 2013.
- COSTA, S. M.de S. Filosofia aberta, modelos de negócios e agências de fomento: elementos essenciais a uma discussão sobre o acesso aberto à informação científica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 3, n. 2, p. 39-50, 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/827/670>>. Acesso em: 8 abril 2013.
- CRESWELL, J. W. *Qualitative inquiry and research design: choosing among five designs*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.
- CUNHA, M. B. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introduction: entering the field of qualitative research. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.
- DERVIN, B. Useful theory for librarianship: communication, not information. *Drexel Library Quarterly*, v.13, p.16-32, 1977.
- DERVIN, B. Communication gaps and inequities: Moving toward a reconceptualization. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Eds.). *Progress in communication science*. Norwood, NJ: Ablex, 1980. v. 2, p. 73-112.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING. Dallas: Department of Communication, Ohio State University, Columbus, May 1983. Disponível em: <<http://www.ideals.uiuc.edu/html/2142/2281/Dervin83a.htm>>. Acesso em: 2 abril 2013.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.21, p.3-33, 1986.

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

ELLIS, David. A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, Sept. 1989.

ELLIS, David.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, London, v.49, n.4, p.356-369, 1993.

FARIA, Flávio Freitas. A Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados aos quarenta anos de sua existência. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p.71-86. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em:

<http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

FARRADANE, J. The nature of information. *Journal of Information Science*. v.1, n.1, p.13-17, Apr. 1979.

FERREIRA, S.M.S.P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da Informação*. v. 25, n.2, ago. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440/398>>. Acesso em: 2 abril 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, v.72, n.2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>>. Acesso em: 2 abril 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.

FLOWERS, B. H. Survey of Information needs of physicists and chemists. *Journal of Documentation*, v. 21, n. 2, p. 83-112, 1965.

FORD, N. Relating 'information needs' to learner characteristics in higher education. *Journal of Documentation*, v. 36, n. 2, p.99-104, 1980.

GARVEY, William D.; GRIFFITH, B. The structure, objectives, and findings of a study of scientific information exchange in psychology. *American Documentation*, v. 15, n. 4, p.258-267, oct. 1964.

GARVEY, William D.; TOMITA, Kazuo; WOOLF, Patricia. The dynamic scientific-information user. In: GARVEY, William D. *Communication: the Essence of Science*. Elmsford, NY: Pergamon Press, 1979. p. 256-279.

GUMIEIRO, Katiúcia Araújo. *Modelos de negócios para periódicos científicos eletrônicos de acesso*. 2009. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/3251/1/Katiucia_dissertacao.pdf>. Acesso em: 8 abril 2013.

GUINCHAT, C.; MENO, M. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. rev. e aum. Brasília: Fundação Banco do Brasil, 1994.

HAYES, Bob E. *Medindo a satisfação do cliente*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

HORTA, Anderson Braga. Breve memória sobre o assessoramento legislativo na Câmara dos Deputados. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p. 27-49. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

HJORLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. *Journal of the American Society of Information Science*, v.46, n.6, p. 400 -425, 1995

HOUNSELL, D.; WINN, V. Qualitative approaches to the study of Information problems. *Social Science Information Studies*, v. 7, n.4, p. 205-256, July 1981.

HOLLAND, George Adam. Information science: na interdisciplinária effort? *Journal of Documentation*, v.64, n.1, p. 7-23, 2008.

KOCHEN, M. Information and Society. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.18, p. 277-304, 1983.

KRIKELAS, J. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, v. 19, n. 2, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KVALE, Steinar; BRINKMANN, Svend. *Interviews: learning the craft of qualitative research interviewing*. 2. ed. Los Angeles: Sage, 2009.

LANCASTER, F. W. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. 2. ed. New York, John Wiley, c1979. p.6-10,140-143,312-318.

LE COADIC, Y. *A Ciência da Informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITE, Fernando César Lima. *Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico: proposta de um modelo conceitual*. 2006. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

LIMA, Rosa Nubia Pereira de. *Informação e Educação: um estudo do impacto do projeto Bibliosesec no desempenho escolar dos alunos do ensino fundamental da Escola Municipal Dom Helder Câmara*. 2010. 63 p. Trabalho de conclusão de curso (Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

MARTIN, Lowell A. User studies and library planning. *Library Trends*, v. 24, n.3, p. 483-496, jan. 1976. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6863/librarytrendsv24i3g_opt.pdf?sequence=1>. Acesso em: 4 abril 2013.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2013.

MARTUCCI, E. M. A Abordagem sense-making para estudo de usuário. Porto Alegre: ABEBD, 1997.

MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.1, p. 41-69, 1966.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 2 abr. 2013.

NEGREIRO, Leandro Ribeiro. Uma compreensão dos fundos arquivísticos sob o enfoque da análise de domínio. *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, n.2, p. 79-95, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1818>>. Acesso em: 2 abril 2013.

PAISLEY, W. J. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 3, p. 1-30, 1968.

PAISLEY, W. J. Information and work. In: DERVIN, B.; VOIGT, M.J. (Ed.). *Progress in communication sciences*. Norwood, NJ: Ablex, 1980. p. 113-165.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362010000300010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 2 abril 2013.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual framework in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

PIGNATARI, D. Informação, linguagem, comunicação. São Paulo: Perspectiva, 1977.

PRABHA, C.; CONNAWAY, L. S.; OLSZEWSKI, L.; JENKINS, L. R. (2007). What is enough? Satisficing information needs. *Journal of Documentation*, v.63, n.1, p. 74-89, 2007.

RENAULT, L. V.; MARTINS, R. O retrato da ciência da informação: uma análise de seus fundamentos sociais. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v.12, n. 23, p. 133-150, 1. sem. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/408/400>>. Acesso em: 2 abril 2013.

RIBAS, Antônio Neuber; SILVA, Paulo Vieira da Silva. A natureza do assessoramento legislativo. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p. 17-25. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

RODRIGUES, Ricardo José Pereira. A Consultoria Legislativa e a difusão de seu modelo institucional do Poder Legislativo. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p. 87-102. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. *Information Architecture for the World Wide Web*. 2 ed. Sebastopol, California: O'Reilly & Associates, 2002.

SANTOS, Marcelo Luis B. dos. Arquitetura e Informação. *Biblioteca Terra Forum Consultores*, 200-. Disponível em: <<http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/arquitetura%20e%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 8 abril 2013.

SANZ CASADO, Elias. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirâmide, 1994.

SIATRI, Rania. The Evolution of User Studies. *Libri*, v. 49, n. 3, p. 132-141, Sept. 1999.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organ. rurais agroind.*, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: <http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/44035/2/revista_v7_n1_jan-abr_2005_6.pdf>. Acesso em: 2 abril 2013.

SIMON, H. A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics*, v. 69, n. 1, p. 99-118, feb. 1955. Disponível em: <<http://www.math.mcgill.ca/vetta/CS764.dir/bounded.pdf>>. Acesso em: 2 abril 2013.

SOUZA, Célio de. A Resolução nº 48, de 1993, e a consolidação do assessoramento legislativo institucional da Câmara dos Deputados. In: BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *40 anos de Consultoria Legislativa: consultores legislativos e consultores de orçamento*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2011. p. 51-69. (Série obras comemorativas. Homenagem, n. 1). Disponível em:

<http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/7465/40_anos_consultoria.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abril 2013.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, v. 29, n. 3, p. 178-194, 1968. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/38236/crl_29_03_178_opt.pdf?sequence=2>. Acesso em: 2 abril 2013.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information life cycle. *Journal of the American Society and Information Science*, v.33, n.5, p.341-346, 1982. Disponível em: <http://asis.org/Publications/JASIS/Best_Jasist/1982Taylor.pdf>. Acesso em: 2 abril 2013.

TOUB, Steve. *Evaluating information architecture: a practical guide to assessing website organization*. [S.l.]: Argus Associates, 2000. Disponível em: <http://argus-acia.com/white_papers/evaluating_ia.pdf>. Acesso em: 2 abril 2013.

TRIVINOS, A., N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGUEIRO, W. C. S. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, S. A (Ed.). *Marketing na ciência da informação*. Brasília: Ed. UnB, 2007. p.65-80.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. *Aslib Proceedings*, v.29, n.2, p.67-73, 1977.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v.37, n.1, p.3-15, mar. 1981.

WILSON, T. D.; WALSH, C. *Information behaviour: an interdisciplinary perspective*. Sheffield: University of Sheffield Department of Information Studies, 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/index.html>>. Acesso em: 2 abril 2013.

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

WILSON, T.D. Human information behavior. *Informing Science Research*, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.

WOOD, D. N. User studies: a review of the literature from 1966 to 1970. *ASLIB Proceedings*, v.23, n.1, p.11-22, 1971.

ANEXO

Questionário

Questionário sobre as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores
Legislativos da Câmara dos Deputados

Apresentação da pesquisa

Pesquisa proposta no âmbito do Curso de Especialização de Arquitetura e Organização da Informação oferecido pela Câmara dos Deputados, em convênio com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

O estudo visa identificar as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados com fins de oferecer subsídios a projetos de melhorias dos serviços de informação do Centro de Documentação e Informação (Cedi).

Agradeço desde já a sua colaboração,

Katiúcia A. Gumieiro
Bibliotecária

Identificação do Consultor:

1) Área temática da Consultoria que atua:*

- | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> VII | <input type="checkbox"/> XIII | <input type="checkbox"/> XIX |
| <input type="checkbox"/> II | <input type="checkbox"/> VIII | <input type="checkbox"/> XIV | <input type="checkbox"/> XX |
| <input type="checkbox"/> III | <input type="checkbox"/> IX | <input type="checkbox"/> XV | <input type="checkbox"/> XXI |
| <input type="checkbox"/> IV | <input type="checkbox"/> X | <input type="checkbox"/> XVI | |
| <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> XI | <input type="checkbox"/> XVII | |
| <input type="checkbox"/> VI | <input type="checkbox"/> XII | <input type="checkbox"/> XVIII | |
-

Quanto ao uso de fontes de informação:

2) Em seus trabalhos na Consultoria Legislativa, indique as TRÊS fontes de informação mais utilizadas:

Caso utilize uma fonte que não esteja relacionada abaixo, indique-a no campo "Comments".

[] Arquivo pessoal (suas anotações, documentos salvos, etc.)

- Pareceres técnicos
- Normas Técnicas (ABNT, ISO, etc.)
- Documentos Legislativos (proposições da Câmara ou de outras assembleias / legislações federal, estadual, municipal ou estrangeira)
- Diários da Câmara dos Deputados / Senado Federal / Congresso Nacional
- Jurisprudência dos tribunais
- Livros e artigos de periódicos disponíveis em bibliotecas (Câmara e outras)
- Sites de busca na internet (Google, Yahoo, etc)
- Portais eletrônicos de órgãos governamentais (Ministérios, Tribunais, etc.).
- Sites de institutos de pesquisas nacionais e internacionais (Ipea, IBGE, etc.).
- Bibliotecas digitais de teses e/ou dissertações
- Bases de Dados específicas da área de atuação. Nesse caso, mencione, pelo menos, as duas principais:

Comments:

3) Manifeste-se sobre as fontes de informação eletrônicas relacionadas abaixo para a execução de suas tarefas:

	Necessita?		Utiliza?		Grau de importância?		
	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma	Alguma	Muita
Blogs / Sites de notícias	()	()	()	()	()	()	()
Fóruns/Listas de discussões	()	()	()	()	()	()	()
Wikipédia	()	()	()	()	()	()	()
Redes sociais (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.).	()	()	()	()	()	()	()

Quanto ao processo de busca da informação:

4) De que forma e com que frequência costuma buscar informação para a execução de tarefas relacionadas ao seu cargo?

	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente	Raramente	Nunca
Faz a busca sozinho	()	()	()	()	()
Recorre a	()	()	()	()	()

outro Consultor/ especialista					
Solicita informações ao Cedi	()	()	()	()	()

5) Uma informação é suficiente para sanar minha dúvida quando...

(Marque até DOIS critérios que respondem a questão).

- ... é repetida em várias fontes
- ...proveniente de autor renomado
- ... publicada em um periódico reconhecido
- ...proveniente de instituto de pesquisa reconhecido
- ...disponível em uma fonte de referência que eu já utilizei
- ... disponível em fonte indicada por outro Consultor/ especialista
- Outro. Qual?

6) Quais os problemas que geralmente encontra quando busca uma informação para a execução de sua atividade como Consultor?

Caso considere outro problema que seja relevante ser mencionado, indique-o na última linha da tabela.

	Nunca	Raramente	Frequentemente
Livro/artigo de periódico indisponível/não existe nas bibliotecas	()	()	()
Dificuldades no uso de estratégias de busca em bases de dados	()	()	()
Sites da internet com informações desatualizadas / erradas / sem referências bibliográficas / com links quebrados	()	()	()
Bases de dados com limitados recursos de pesquisa	()	()	()
Impossibilidade de acesso a artigos eletrônicos em função de não ter senha de acesso	()	()	()
Literatura doutrinária incipiente	()	()	()
Legislação inexistente ou não localizada	()	()	()
Proposição inexistente ou não localizada	()	()	()
Jurisprudência inexistente ou não localizada	()	()	()

Quanto às necessidades de informação:

7) Na última vez que teve dificuldades de localizar uma informação para os trabalhos da Consultoria, conseguiu obtê-la?

Se a resposta for afirmativa, relate sua experiência no campo "Comments".

() Sim, eu consegui obter o que procurava.

() Não localizei a informação que necessitava.

Comments:

8) O que o CEDI (Centro de Documentação e Informação)* pode fazer para adequar os seus serviços às suas necessidades de informação?

**Aqui representado pelo Arquivo, pelo Serviço de Pesquisa, pela Biblioteca e pela Editora da Câmara.*

Muito obrigada!!!