UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

AMANDA ZAULI

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO BANCO DE DISCURSOS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Brasília

2013

AMANDA ZAULI

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO BANCO DE DISCURSOS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso de 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.

Orientadora: Madalena Lopes Naves

BRASÍLIA

2013

Para Ivo

AGRADECIMENTOS

À Câmara dos Deputados, que, mais uma vez, me proporcionou o enriquecimento de meus conhecimentos.

À Profa. Dra. Madalena Lopes Naves, pelo carinho, pela atenção, pela disposição, pelos valiosos ensinamentos e pela amizade.

À Vilma Pereira e à Elaine Ribeiro Machado, pela disposição de tirarem minhas inúmeras dúvidas sobre indexação e Banco de Discursos.

A todos os meus colegas de classe, que tão bem me receberam e me trataram.

“A vitalidade é demonstrada não apenas pela persistência, mas pela capacidade de começar de novo.”

Scott Fitzgerald

RESUMO

A pesquisa pretendeu avaliar a qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados, disponibilizado no CamaraNet. O Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação — DETAQ é a unidade de informação alimentadora do Banco de Discursos, o qual contém os pronunciamentos e debates ocorridos na Casa desde 1999 e no qual estão registrados cerca de 760.000 discursos. O acesso ao serviço ficou na 12ª posição em 2011, o que significou a média de 1.800.000 visitas durante o ano. Trata-se de ferramenta de pesquisa bastante utilizada, que deve oferecer o serviço com qualidade. Na ciência da informação, a qualidade é definida como essencial, inclusive para os serviços de informação. Três escalas de qualidade, ServQual, e-TailQ e WebQual, medem: tangibilidade, confiabilidade/credibilidade, receptividade, garantia e empatia; *design* do *site*, obtenção do que se deseja, qualidade do produto ou serviço oferecido, privacidade/segurança e atendimento ao usuário; usabilidade, qualidade da informação e interação do serviço com o usuário. Esses fatores predizem a qualidade, a confiança, a satisfação do usuário em termos de obter o que procura em determinado *site*. Utilizou-se escala do tipo Likert de quatro pontos, composta de 34 itens. O questionário contém itens das três escalas que se aplicam a pesquisas feitas em *sites* da *web*. A pesquisa foi do tipo quali/quanti, porque os dados foram tabulados quantitativamente, e as respostas receberam tratamento qualitativo, e foi aplicada entre os servidores da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação, do Centro de Documentação e Informação, da Consultoria Legislativa e do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação. Foram distribuídos 284 questionários, dos quais 46 foram preenchidos e devolvidos, 15% do total. O questionário avaliou quatro dimensões de qualidade: Usabilidade/Facilidade de Uso; Interação com o Usuário; Qualidade da Informação Oferecida; e Segurança/Privacidade. Para a maioria dos participantes, não é fácil encontrar o Banco de Discursos no Portal da Câmara; não são claras as instruções sobre como encontrar um pronunciamento feito no plenário da Casa e as notas taquigráficas de reuniões de Comissões. Também não acham fácil aprender a utilizar o Banco. Para a maioria dos respondentes, a ferramenta não é visualmente atraente, e os campos de pesquisa não se adequam ao que o usuário busca. Quanto à qualidade da informação, na visão da maioria dos respondentes, o Banco fornece informações precisas, confiáveis, atualizadas e completas e é uma boa fonte de informação. A maioria dos participantes concordou que o Banco oferece grande variedade de produtos que lhe interessa e que a ferramenta é atualizada frequentemente.

Palavras-chave: Serviço de Informação. Qualidade. Banco de Discursos. Câmara dos Deputados.

ABSTRACT

The research had the objective to evaluate the quality of the Banco de Discursos (Records Bank) of the Brazilian Chamber of Deputies, available on the Portal of the Chamber of Deputies on the web. The Department of Record, Revision, and Writing (DETAQ) is the unit responsible for feeding information into the Banco de Discursos, which contains speaches and debates that occurred in the Chamber since 1999, and houses around 760.000 speeches. Access to the service was in 12th place in 2011, which translates to an average 1,8 million visits during the year. It is a widely used research tool and should offer quality service. In the Information Science, quality is defined as essential and applies to information services. Three quality scales, ServQual, e-TailQ, and WebQual, measure: tangibility, credibility, reliability, receptivity, guarantee, and empathy; site design, ability to obtain what is being looked for, quality of the product or service offered, privacy, security, and user service; usability, quality of information and interaction of the service with the user. Those factors determine quality, trustworthiness, and users satisfaction in terms of obtaining what they are looking for in a website. The questionnaire utilized in this research contains items from the three scales that apply to research done in websites. The research was both qualitative and quantitative as the data was tabulated quantitatively and answers underwent qualitative treatment. It was developed among the members of the three sections. 284 questionnaires were distributed, out of which 46 (15%) were filled out and returned. The questionnaire evaluated four dimensions of quality: Usability/Ease of Use; User Interaction; Quality of the Information Offered, and Privacy/Security. Most of the participants found that it is not easy to locate the Banco de Discursos on the Chamber of Deputies website. Additionally, there are no clear instructions on how to find an announcement made in a Chamber plenary, or the record notes on Commission meetings. Participants also had difficulty in learning how to use the Banco. For most respondents, the tool is not visually attractive and the research fields do not adequately correspond to what the user looks for. In regards to the quality of information, most participants found that the Banco offers information that is up to date, accurate, trustworthy, and complete and is a good source of information. Most participants agreed that the Banco provides a great variety of products that interests them and is a tool that is frequently updated.

Key words: Information Service. Quality. Banco de Discursos. Chamber of Deputies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 34
Figura 2 35
Figura 3.....36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....44
Gráfico 2.....45
Gráfico.3.....46
Gráfico 4.....46
Gráfico 5.....47
Gráfico 6.....48
Gráfico 7.....49
Gráfico 8..... 50
Gráfico 9.....51
Gráfico 10.....52
Gráfico 11.....53
Gráfico 12.....54
Gráfico 13.....55
Gráfico 14 56
Gráfico 15.....57
Gráfico 16 57
Gráfico 17 58
Gráfico 18.....59
Gráfico 19.....60
Gráfico 20.....61
Gráfico 21.....62
Gráfico 22 63
Gráfico 23.....64
Gráfico 24.....65
Gráfico 25.....66
Gráfico 26.....67
Gráfico 27.....67

Gráfico 28.....68
Gráfico 29.....69
Gráfico 30.....70
Gráfico 31.....71
Gráfico 32.....72
Gráfico 33.....73
Gráfico 34.....74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 75

LISTA DE ABREVIATURAS

ALA - Associação Americana de Bibliotecas.

BD - Banco de Discursos.

CD - Câmara dos Deputados.

CEDI - Centro de Documentação e Informação.

COHID - Coordenação de Histórico de Debates.

CONLE - Consultoria Legislativa.

CORED Coordenação de Redação Final.

COREV - Coordenação de Revisão.

CORPI Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação.

COTAQ Coordenação de Registro Taquigráfico.

DETAQ - Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação.

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

SITAQ - Sistema Informatizado de Registro de Notas Taquigráficas.

SRI - Sistemas de Recuperação da Informação.

TCU - Tribunal de Contas da União.

VARIG - Viação Aérea Rio-Grandense.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 16

1.1 Objetivo geral..... 17

1.2 Objetivos específicos..... 17

1.3 Justificativa..... 18

1.4 Estrutura do trabalho..... 19

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA..... 20

2.1 O setor dos serviços de informação..... 20

2.2 Qualidade dos serviços de informação..... 22

3 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DA PESQUISA..... 27

3.1 A Câmara dos Deputados..... 27

3.2 O Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação..... 29

3.3 O Banco de Discursos da Câmara dos Deputados..... 32

3.3.1 Opções de busca no Banco de Discurso..... 34

4 METODOLOGIA..... 37

4.1 Estudo piloto..... 37

4.1.1 Participantes, instrumento de coleta de dados e procedimentos..... 38

4.1.2 Procedimentos, Resultados e Discussão..... 38

4.2 A pesquisa sobre a qualidade do Banco de Discursos..... 41

4.2.1 População..... 41

4.2.3 Instrumento de pesquisa..... 41

4.2.4 Procedimentos..... 42

5 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS..... 43

5.1 Usabilidade/Facilidade de Uso..... 76

5.2 Interação com o Usuário..... 77

5.3 Qualidade..... 77

5.4 Segurança/Privacidade..... 77

5.5. Aspectos Gerais..... 77

6 DISCUSSÃO..... 78

7 CONCLUSÕES..... 80

REFERÊNCIAS..... 83

APÊNDICE A - Questionário sobre Qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados..... 87

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, o setor de serviços vem expandindo-se consideravelmente, e a variedade de serviços de informação e comunicação disponíveis para consumidores e usuários não para de aumentar. Como subsetor do setor de serviços, os serviços e produtos de informação, além de serem instrumentos de disseminação da informação, podem ser considerados resultado de todo o processo de gestão de informação, já que tratar deles significa tratar não só das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, mas também das fontes disponíveis para o acesso à informação.

Os serviços de informação asseguram o recebimento, pelo usuário, de qualquer informação por ele procurada, no exato momento em que for solicitada. Eles também podem ser pró-ativos, fornecendo, antecipadamente, mais informação do que aquela que os usuários estejam pedindo, como documentos ou dados que sejam de seu interesse. Os serviços de informação são oferecidos por unidades de informação, cujo objetivo, sejam bibliotecas, sejam serviços e/ou centros de documentação e/ou informação, é atender às necessidades de informação dos usuários (AMARAL, 1996).

Na Câmara dos Deputados, há duas unidades de informação: o Centro de Documentação e Informação — CEDI e o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação — DETAQ.

O CEDI tem volumoso material de consulta e atende a pedidos de pesquisa de seus clientes. Além disso, possui uma biblioteca, que dispõe atualmente de 180 mil livros (dados de agosto de 2012), acervo constantemente atualizado.

O DETAQ, além de alimentar o Banco de Discursos, disponibiliza diariamente, em tempo real, pela internet, os pronunciamentos, os discursos, os debates e as votações realizadas no plenário principal da Casa, trinta minutos após terem sido proferidos. Ao fim dos trabalhos, é produzida a Íntegra da Sessão, que reúne todos os pronunciamentos em um só documento, após a revisão feita pelos taquígrafos revisores.

Atualmente, as bibliotecas enfrentam o desafio de os usuários ficarem satisfeitos com a qualidade do que lhes é oferecido, conquistando reconhecimento, credibilidade e participação efetiva (REBELLO, 2004). Da mesma forma, a Câmara dos Deputados deve estar atenta aos serviços de informação que oferece para os usuários internos e a sociedade brasileira, e o Departamento de Taquigrafia, Revisão e

Redação, como centro de registro, armazenamento e disponibilização de informação, deve fazer com que seu usuário fique satisfeito com a qualidade dos serviços de informação fornecidos. No conceito de que o aperfeiçoamento constante do desempenho técnico, da eficiência do serviço, está intrínseca a importância da qualidade (REBELLO, 2004). A medida da qualidade, da satisfação do usuário "é a diferença entre as expectativas em relação ao serviço e o desempenho observado" (LANCASTER, 1979, p. 173).

Em 2012, o DETAQ lançou o Banco de Discursos no Portal da Câmara dos Deputados, visando melhor disponibilizar, para os usuários internos e externos, o que é dito e debatido na Casa.

Em vista da importância do Legislativo para o Brasil e pela relevância de a Casa ser cada vez mais transparente para a sociedade, este estudo deseja saber se o DETAQ está oferecendo, com qualidade, serviços de informações aos usuários. Para isso, pretende-se proceder a pesquisa de avaliação da qualidade de um serviço de informação oferecido pelo Departamento, o Banco de Discursos. A pesquisa pretende responder à seguinte pergunta: **as necessidades dos usuários do Banco de Discursos alimentado pelo Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação estão sendo atendidas?**

Para responder à questão, optou-se por estudar o setor de serviços de informação e os critérios de qualidade, e a pesquisa visa alcançar o objetivo geral e os objetivos específicos citados a seguir.

1.1 Objetivo geral

- Avaliar, sob a ótica dos usuários, a qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados.

1.2 Objetivos específicos

- Compreender se o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação está atendendo às necessidades dos usuários do Banco de Discursos;

- Perceber se há necessidade de aperfeiçoamento do Banco de Discursos, para adequar a prestação de serviço às necessidades dos usuários.

1.3 Justificativa

Numa democracia, a população detém o poder soberano sobre o Poder Legislativo, exercido pelo Congresso Nacional, que se compõe da Câmara dos Deputados e do Senado Federal. No regime democrático, o poder e a responsabilidade cívica são exercidos por todos os cidadãos, diretamente ou por meio de seus representantes livremente eleitos. Os brasileiros, de quatro em quatro anos, elegem seus representantes na Câmara dos Deputados. Nesta, são elaboradas, debatidas e aprovadas leis que regem a vida de todas as pessoas. Todas as atividades dos Deputados Federais devem ser acompanhadas pela população, seja assistindo às sessões plenárias ou às reuniões de comissões, tanto pela TV Câmara quanto nas galerias do Plenário Ulysses Guimarães, seja consultando o registro dos debates e das votações realizadas nesta Casa do Congresso Nacional. Por sua vez, a Câmara deve tornar-se cada vez mais transparente para os cidadãos, o que pode ser feito, entre outras formas, por meio do Banco de Discursos do Portal da Câmara dos Deputados, alimentado por uma unidade de informação: o DETAQ. Nele o usuário pode consultar e ler cerca de 800 mil pronunciamentos realizados no Plenário Ulysses Guimarães e 11 mil debates promovidos pelas diferentes comissões.

A página da Câmara dos Deputados na internet é importante ferramenta de comunicação com a sociedade e contribui enormemente para a participação do cidadão no processo democrático. O acesso ao serviço Discursos e Notas Taquigráficas, segundo relatório do Comitê Gestor do Portal, ficou na 12ª posição em 2011, com a média de 1.800.000 visitas à página durante o ano. E mais: os internautas que buscam esse serviço ficam conectados a ele em média por 17 minutos, fato que lhes confere o perfil de pesquisador e interessado no tema pesquisado.

Como serviço relevante para a divulgação da atividade parlamentar, o Banco de Discursos deve ser ferramenta que funcione de maneira adequada e com qualidade, de modo que os usuários do Banco consigam fácil e rapidamente encontrar o que procuram. Por esse motivo, decidiu-se proceder a esta pesquisa, para avaliar a qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados.

1.4 Estrutura do trabalho

O trabalho está estruturado da seguinte forma: No próximo item, apresenta-se a fundamentação teórica da pesquisa: o setor de serviços e os serviços de informação e a qualidade dos serviços de informação. No item 3, descrevem-se o local do estudo (Câmara dos Deputados) e o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação (que alimenta o Banco de Discursos) e estudo piloto realizado como subsídio para esta pesquisa. A metodologia utilizada é descrita no item 4 e trata do estudo piloto realizado anteriormente a este estudo, descrevendo os passos adotados nesta pesquisa. Os dados são analisados no item 5, e a discussão dos resultados, no item 6.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Avaliar constantemente a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários vem ganhando relevância cada vez maior, porque o desconhecimento das necessidades de pesquisadores e historiadores pode prejudicar as atividades acadêmicas, como ensino e pesquisa (REBELLO, 2004) e, no caso da Câmara dos Deputados, a transparência dos trabalhos do Legislativo. Antes restritos à publicação no *Diário da Câmara dos Deputados*, agora os pronunciamentos e votações realizados na Casa estão à disposição da sociedade brasileira no Banco de Discursos da Casa.

Antes de se tratar da qualidade, aborda-se no próximo item os serviços de informação, visto que o Banco de Discursos é o serviço de informação tema desta pesquisa.

2.1 O setor dos serviços de informação

Como fator relevante da atividade econômica, o setor de serviços é e será cada vez mais diversificado, contribuindo para geração de emprego e renda e dando suporte à produção e à comercialização de bens (LOVELOCK; WRIGHT, 2002). Os serviços, como os de administração e os de comunicação, estão presentes na vida das pessoas todos os dias. No início do século XX, três em cada dez trabalhadores estadunidenses atuavam no setor de serviços, e, em 1956, nos Estados Unidos, pela primeira vez o número de pessoas envolvidas em atividades administrativas ultrapassou o dos trabalhadores da área de produção. Atualmente, as indústrias de serviços representam 70% da renda daquele país (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

A partir do final da década de 1960, também a variedade de serviços de informação e comunicação disponíveis para consumidores e usuários vem crescendo incessantemente. Os serviços e produtos de informação são um subsetor do setor de serviços (DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997). Entretanto, como eles são "*performances*" e não objetos, eles são intangíveis, porque a maioria deles não podem ser contados, medidos, inventariados, testados e verificados antes de serem vendidos, a fim de se garantir a sua qualidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, p. 42). Quando compra um produto tangível, o consumidor pode avaliar previamente sua qualidade, como a cor, o estilo, a embalagem, a qualidade. Porém, quando adquire

um serviço, a tangibilidade deste é medida apenas pelo provedor do serviço e é limitada ao que este dispõe, como equipamento e pessoal (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Tanto Lovelock e Wright (2002) quanto Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) atribuem duas características específicas aos serviços: a intangilidade e a participação dos usuários. Os serviços são ideias e conceitos, não podendo ser materializados. O usuário vivencia o serviço que lhe é prestado e o avalia de acordo com suas crenças, seus valores e suas expectativas.

Segundo Rozados (2004, *apud* BORGES, 2007), não se encontra, na literatura existente sobre o tema, uma definição clara do que seja um serviço de informação, mas sim das ideias relativas a suas características e funções. Por isso, a autora apresenta alguns conceitos do que poderia compor um conceito de serviço de informação:

- todo processo de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais;
- interface direta entre a informação e o usuário;
- atividade destinada a identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e a seu fornecimento em um serviço ou produto de informação.

As funções dos serviços de informação seriam: assegurar o recebimento, pelo usuário, de qualquer informação por ele procurada no exato momento em que for solicitada; e informar os usuários de documentos ou dados que possam interessar-lhe. Percebe-se, por meio dessas funções, o conceito da intangibilidade dos serviços de informação. Para cumprir as suas funções, o serviço ou produto de informação deve contar com pessoal especializado na busca da informação, como fontes relevantes e com políticas que facilitem ao usuário o acesso à informação (ROZADOS, 2004, *apud* BORGES, 2007).

Os serviços de informação podem ser divididos em dois grupos: os desenvolvidos por encomenda, para atender a demandas específicas dos usuários (levantamentos bibliográficos, pesquisas de opinião e respostas técnicas, entre outros) e os serviços de antecipação à demanda. Estes atendem às necessidades informacionais dos usuários antes de se tornarem demandas explícitas de informação e sugerem futuras possibilidades para os usuários (serviços de disseminação seletiva

da informação, alertas bibliográficos, análises do ambiente de negócios de uma organização, das tendências de mercado e de cenários de futuro) (BORGES, 2007).

Borges (2007, p. 118) afirma que "certas máximas podem ser aplicadas a todos os serviços": a oportunidade é essencial porque a informação fornecida com atraso é inútil; quantidade não significa qualidade, porque o usuário deve receber a informação necessária para seu trabalho; o usuário nem sempre solicita aquilo de que, necessariamente, precisa; as necessidades de informação dos usuários mudam ao longo do tempo, o que torna limitado o tempo de vida útil de qualquer serviço ou produto de informação; os serviços serão avaliados com base na pertinência do usuário, que é subjetiva; o estoque local normalmente não é suficiente, e há necessidade de se conhecer o máximo de fontes de informação; a apresentação da informação deve ser "clara, concisa e fácil" de ser assimilada (BORGES, 2007, p.11).

O principal objetivo das unidades de informação, sejam bibliotecas, sejam serviços e/ou centros de documentação e/ou informação), é atender às necessidades de informação de seus clientes (AMARAL, 1996). Na Câmara dos Deputados, além do CEDI, o DETAQ é uma unidade de informação, alimentadora do Banco de Discursos, que contém os pronunciamentos e debates ocorridos na Casa desde 1999. As duas unidades atendem a usuários internos e externos da Câmara dos Deputados. Entre os usuários internos estão os Deputados Federais, os consultores legislativos e os servidores da Casa. Os usuários externos são a sociedade brasileira. Trata-se, portanto, de público bastante variado, com interesses possivelmente bastante diversos.

Diante da diversidade do público usuário, implementar conceitos de qualidade nos serviços oferecidos é atividade complexa, em função também das diferentes demandas políticas, educacionais e de pesquisa dos usuários. Em função dessa necessidade, é relevante abordar o tema da qualidade dos serviços de informação, o que se fará a seguir.

2.2 Qualidade dos serviços de informação

A busca da qualidade passou a ser uma das marcas características da segunda metade do século XX: qualidade de produtos produzidos e comercializados e qualidade da prestação de serviços de profissionais que, até então, não havia sido questionada, como médicos, advogados, bibliotecários etc. Esse possivelmente é um

dos motivos pelos quais a procura pela qualidade está presente em todas as atividades humanas (VERGUEIRO, 2002).

O interesse pela qualidade em serviços de informação resultou da preocupação com o treinamento de recursos humanos em bibliotecas universitárias. Como resultado do processo de evolução de diversas técnicas de administração empresarial, ocorrido ao longo dos anos, surgiu a gestão da qualidade, baseada em diferentes abordagens. No início do século XX, devido aos trabalhos de Taylor, a qualidade e a produtividade passaram a ser estudadas como ciência e se transformaram na base de grande parte da administração moderna. Entretanto, somente por volta de 1930, o controle da qualidade iniciou sua fase científica (BELUZZO; MACEDO, 1993).

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) editou norma internacional, que compreende as Normas 9001, 9002, 9003, 9004, das quais se podem extrair os principais conceitos e a terminologia adotados:

> - qualidade: totalidade de propriedades e características de um produto ou serviço, que confere sua habilidade em satisfazer necessidades explícitas e implícitas;
> - política de qualidade: intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela alta administração;
> - gestão de qualidade: parte da função gerencial global que determina e implementa a política de qualidade;
> - sistema da qualidade: estruturas funcionais, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos para implementação da gestão da qualidade;
> - controle da qualidade: técnicas operacionais e atividades utilizadas para atender aos requisitos da qualidade;
> - garantia da qualidade: todas as ações planejadas e sistemáticas necessárias a prover confiança adequada para que um produto ou serviço atenda aos requisitos definidos da qualidade;
> - qualidade do processo: integração eficaz e oportuna das atividades que compõem um processo;
> - qualidade do serviço prestado: atendimento eficaz das necessidades do cliente, sendo importante considerar, na identificação de atributos e geração de indicadores para sua mensuração, a forma como o usuário percebe e sente a satisfação dos seus anseios;
> - qualidade da organização: resultado conjunto da qualidade dos processos da instituição, do nível de cumprimento de sua missão principal, do perfil de motivação de seus membros e do grau de satisfação dos seus clientes;
> - qualidade total: novo modelo gerencial, fundado na motivação e participação de todo o pessoal na estrutura organizacional formal;
> - indicador de qualidade: forma de representação quantificável da qualidade de um produto ou serviço, sendo o instrumento de mensuração da qualidade;
> - padrão de qualidade: referencial usado como base de comparação para avaliação da qualidade de um produto ou serviço. O padrão é adotado ou convencionado (BELLUZZO; MACEDO, 1993).

A qualidade de um serviço é definida pela Organização Internacional para Padronização (ISO) como "a totalidade de componentes e características de um produto ou serviços que influenciam a sua potencialidade para satisfazer necessidades manifestas ou implícitas" (ARAÚJO, 1996, p. 38, *apud* REBELLO, 2004).

Conforme Belluzzo e Macedo (1993, p. 126), em geral a qualidade é conceituada por diversos autores como "o atendimento aos interesses, desejos e necessidades do cliente". Para as autoras, entretanto, não se pode afirmar ainda que já existe base teórica para compreensão e uso do conceito para gerenciar sistemas de informação.

Em 1966, a Associação Americana de Bibliotecas (ALA) estabeleceu, nos Padrões Mínimos para Sistemas de Bibliotecas Públicas, que a "qualidade do serviço bibliotecário depende de pessoal adequado; acervo e facilidades físicas; recursos financeiros e equipamentos" (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 126).

Na Ciência da Informação, a qualidade é definida como essencial, e os serviços de informação dependem dela, sendo que, sem qualidade, é possível surgirem problemas de alta visibilidade (VERGUEIRO, 2002). Para ilustrar a importância da qualidade dos serviços de informação, ressalta-se que o número de consumidores que fazem compras *online* deve aumentar de 67 milhões para 132 milhões nos próximos quatro anos (TEDESCHI, 2002, *apud* WOLFINBARGER; GILBY, 2003). Esses consumidores, em vez de entrar em contato com um vendedor em determinado espaço físico, passaram a interagir num espaço virtual com uma interface técnica. Eles também se preocupam com privacidade e segurança, o que não ocorre durante uma compra feita numa loja.

Passou-se, portanto, a dar maior relevância à avaliação da qualidade. A avaliação determina os pontos fortes e fracos da organização em termos de desempenho, bem como as melhores práticas globais e em nível de processos individuais. Com relação à qualidade dos serviços de informação, o tema sobre o que os consumidores *online* desejam atraiu a atenção de firmas de pesquisa e de acadêmicos. Muitas empresas desenvolveram metodologias que tentam medir a satisfação do consumidor e/ou a qualidade de *sites* da *web*. Obter qualidade no que se oferece é o primeiro ponto a ser observado no sentido de reter o usuário (REBELLO, 2004). Pesquisadores e acadêmicos passaram a analisar as possibilidades oferecidas pelo serviço *online*, que permite interatividade, experiências personalizadas, conteúdo, maior oferta de produtos e informação.

Um dos primeiros modelos específicos para avalização de serviços é o trabalho de Parasuraman, Zeitham e Berry (1985), que desenvolveram modelo com vistas a obter critérios para avaliação da qualidade em serviços. Tais critérios consideram as lacunas — diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é oferecido. Tais *gaps* são os maiores obstáculos para se obter um alto nível de excelência na prestação de serviços (REBELLO, 2004).

Parasuraman, Berry e Zeitham (1988, *apud* Rebello, 2004) propuseram o modelo de *gaps*, Segundo os autores, os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam com o que recebem. Os pesquisadores elaboraram modelo que define como *gaps* entre as expectativas e o que é ofertado:

> *Gap* 1 - discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
> *Gap* 2 - discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços.
> *Gap* 3 - discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.
> *Gap* 4 - discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
> *Gap* 5 - discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos (REBELLO, 2004).

Posteriormente, em 1988, Parasuraman, Berry e Zeitham criaram a escala ServQual, que analisa qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecida. Conforme Cook e Thompson (2000, *apud* REBELLO, 2004), os pesquisadores detalharam as cinco dimensões definidas no ServQual: tangibilidade (*tangibles*), confiabilidade/credibilidade (*reliability*), receptividade (*responsiveness*), garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*) (REBELLO, 2004). Essas dimensões se aplicam não só à aparência física de instalações, equipamentos, pessoal, disposição para ajudar o usuário, cortesia de funcionários e atenção individualizada aos usuários.

Além do ServQual, outra escala foi desenvolvida por Wolfinbarger e Gilly (2003): a eTailQ. Ela mede a qualidade do comércio eletrônico, levando em consideração quatro fatores: o *design* do *site*, a obtenção do que se deseja, a qualidade do produto ou serviço oferecido, a privacidade/segurança e o atendimento ao usuário. Tais fatores são fortes preditores de qualidade, satisfação e lealdade do cliente e da confiança no *site* utilizado, ou seja, para as autoras, a qualidade está relacionada à satisfação do usuário.

Outra ferramenta que mede qualidade na *web* é o WebQual, instrumento desenvolvido pela Universidade de Bath and Nottinghan, por membros da UK Inland Revenue e HM Customs and Excise e integrantes da Fiscal Affairs Division da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico — OCDE. O WebQual avalia a usabilidade, a qualidade da informação e a interação do serviço com o usuário.

As três escalas de qualidade juntas medem: tangibilidade, confiabilidade/credibilidade, receptividade, garantia e empatia; o *design* do *site*, a obtenção do que se deseja, a qualidade do produto ou serviço oferecido, a privacidade/segurança e o atendimento ao usuário; e usabilidade, qualidade da informação e interação do serviço com o usuário. Todos esses fatores predizem a qualidade, a confiança, a satisfação do usuário em termos de obter o que procura em determinado *site*. A ServQual, a e-TailQ e a WebQual apresentam itens que não se aplicam às necessidades dos usuários do Banco de Discursos. Por esse motivo, para medir a qualidade do Banco, no questionário utilizado nesta pesquisa, há itens das três escalas que se aplicam a pesquisas feitas em algum *site* da *web*.

Em seguida, passa-se a discorrer brevemente sobre a Câmara dos Deputados, local em que a pesquisa foi realizada, a fim de contextualizar a importância do Banco de Discursos da Casa.

3 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DA PESQUISA

Para contextualizar o ambiente em que se realizou a pesquisa, neste item, descrevem-se a Câmara dos Deputados, o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação e o Banco de Discursos.

3.1 A Câmara dos Deputados

O Brasil tem conseguido superar crises econômicas e sociais, e a participação do Congresso, como em qualquer país democrático, “tem sido decisiva para vencer obstáculos e encontrar caminhos e saídas pacíficas, sem afetar os fundamentos do regime democrático” (NOGUEIRA; GUTEMBERG; GUTEMBERG, 2003, p.106). Conforme observações obtidas no sítio da Câmara dos Deputados na internet (2012), o Poder Legislativo cumpre papel imprescindível na sociedade ao desempenhar as três principais funções para consolidação da democracia: representar o povo brasileiro, legislar sobre assuntos de interesse nacional e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.

A Câmara dos Deputados, uma das Casas do Congresso Nacional, tem desempenhado importante papel no processo de ampliação e garantia dos direitos da maioria e das minorias. Como representante legítimo do povo brasileiro, a Casa exerce atividades que consolidam os anseios da população. Discute e aprova proposições relativas à área econômica e à social, como educação, saúde, transporte, habitação, além de fiscalizar o correto emprego, pelos Poderes da União, dos recursos arrecadados da população com o pagamento de tributos.

Órgão do Poder Legislativo cuja função principal é a elaboração de leis, após a promulgação da Constituição de 1988, com maior poder de investigação e fiscalização, passou a desempenhar papel mais atuante na vida política e administrativa nacional. Por isso, é necessário estar provida de equipe especializada e identificada com a cultura organizacional da Casa, com seus valores, suas normas e crenças, para melhor desempenhar as funções que lhe cabe.

A Câmara dos Deputados é o local onde os 513 Deputados representantes da população brasileira exercem as respectivas atividades parlamentares. É um órgão colegiado, porque as matérias que lhe cabe apreciar são decididas em plenário e nas comissões da Casa, por meio do voto dos Parlamentares, eleitos para exercer o

mandato durante uma legislatura, ou seja, de quatro em quatro anos mudam os representantes do povo com assento na Câmara dos Deputados.

Além de apreciar proposições que, se aprovadas, se transformarão em lei, os Deputados são responsáveis por decisões relativas à administração da Casa, já que questões da organização são apreciadas e aprovadas ou não em plenário, por meio de projetos de resolução. Tanto na Câmara dos Deputados, quanto no Senado Federal, no primeiro ano de cada legislatura são eleitas as Mesas diretoras, órgãos de gestão de cada uma das casas do Congresso Nacional responsáveis pela condução de ambos os trabalhos.

A Mesa da Câmara dos Deputados organiza a pauta política e a condução das questões administrativas da casa. Trata-se também de órgão colegiado, cujos membros são eleitos pelos Parlamentares e ocupam os cargos de Presidente, Vice-Presidente (em número de dois) e Secretários (em número de quatro) durante dois anos. Além de cuidar da pauta política, a Mesa supervisiona, coordena e fiscaliza os serviços prestados pelos servidores públicos, que compõem a estrutura organizacional, distribuídos nas seguintes diretorias e secretarias:

⇒ Diretoria-Geral:
- Assessoria Técnica da Diretoria-Geral
- Assessoria de Projetos Especiais
- Departamento de Apoio Parlamentar
- Departamento de Polícia Legislativa

⇒ Diretoria Administrativa:
- Centro de Informática
- Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade
- Departamento de Material e Patrimônio
- Departamento Técnico

⇒ Diretoria de Recursos Humanos:
- Departamento de Pessoal
- Secretaria Executiva da Comissão do Pecúlio
- Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento

⇒ Departamento Médico:
- Secretaria Executiva do Pró-Saúde

⇒ Diretoria Legislativa:
- Centro de Documentação e Informação

- Consultoria Legislativa
- Consultoria de Orçamento e Fiscalização Financeira
- Departamento de Comissões
- Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação

⇒ Secretaria-Geral da Mesa:

- Assessoria Técnico-Jurídica da Secretaria-Geral da Mesa

⇒ Secretaria de Controle Interno

⇒ Secretaria de Comunicação Social

O Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação, como se vê, faz parte da Diretoria Legislativa da Câmara dos Deputados e alimenta o Banco de Discursos, que será abordado em seguida.

3.2 O Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação

Para que o Poder Legislativo desempenhe as atribuições de representar, legislar e fiscalizar, no Parlamento brasileiro são realizadas sessões nos plenários das duas Casas e reuniões nas Comissões Técnicas.

Toda a história do Parlamento brasileiro vem sendo registrada desde 1823, quando foi realizada a primeira Assembleia Constituinte do País. A partir de 1831, a Imprensa Nacional passou a publicar as notas taquigráficas do Parlamento e passou a dar ciência à sociedade do processo legislativo no País. Foram produzidas mais de 3,5 milhões de páginas nos Anais da Câmara e do Senado.

Atualmente, o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação — DETAQ da Câmara dos Deputados é responsável por: registro taquigráfico, decifração, revisão, redação final e indexação dos pronunciamentos e debates ocorridos no plenário principal e nas Comissões e em outros eventos sobre assuntos relacionados às atividades legislativas da Câmara dos Deputados. O trabalho resultante das atividades do Departamento fica registrado numa base de dados criada em 10 de outubro de 2000, o Sistema Informatizado de Registro de Notas Taquigráficas — SITAQ II, que armazena os discursos e debates realizados na Câmara dos Deputados e de onde são extraídos os dados apresentados no Banco de Discursos, disponível no Portal.

A base de dados tem discursos proferidos por Deputados Federais e é atualizada diariamente pelo DETAQ, por meio do SITAQ II, sistema que, atualmente

na “segunda geração tecnológica, segue a arquitetura de duas camadas”. A versão atual do Sistema foi implantada em outubro de 2000 e vem recebendo melhorias e novas funcionalidades (FALCÃO, 2003, p. 35).

> A base de dados do SITAQ II é mantida pelo gerenciador Microsoft SQL Server 2000 e ultrapassa 8 Gigabytes. Contém tanto as informações relativas ao fluxo dos trabalhos quanto os textos dos discursos em suas fases intermediárias e final, em formato Rich Text Format (RTF). O editor de textos utilizado é o Microsoft Word 97, incorporado à camada cliente da aplicação, escrita em linguagem Microsoft Visual Basic 6.0 (FALCÃO, 2003, p. 35).

O SITAQ II é responsável pelo gerenciamento do fluxo de trabalho que gera a redação final dos registros taquigráficos das seções e reuniões da Câmara dos Deputados e é composto por cinco etapas. As primeiras, apanhamento e registro, elaboração do sumário e revisão, são realizadas no mesmo dia em que os discursos são proferidos em Plenário. A quarta fase, de supervisão, é feita no dia seguinte ao da seção. Em seguida, é realizada a quinta etapa, de indexação dos discursos, feita por especialistas com auxílio de vocabulário controlado (FALCÃO, 2003).

Também constam do Banco de Discursos os documentos (artigos de jornais, notas, cartas, manifestos etc.) apresentados pelos Deputados e cuja transcrição nos Anais da Casa tenha sido solicitada por eles.

Compete ao DETAQ ainda, entre outras atividades, elaborar e divulgar as súmulas de discursos, manter sistemas de armazenamento e recuperação de informações relativas a pronunciamentos parlamentares e atividades típicas do registro taquigráfico.

São quatro as coordenações do Departamento: Coordenação de Registro Taquigráfico — COTAQ; Coordenação de Revisão — COREV; Coordenação de Redação Final — CORED; e Coordenação de Histórico de Debates — COHID, que têm as seguintes atribuições:

— à COTAQ cabe proceder ao acompanhamento, ao registro taquigráfico de pronunciamentos;

— à COREV compete rever pronunciamentos e debates ocorridos no Plenário principal da Casa; elaborar o sumário das sessões; efetuar a inserção, nos pronunciamentos, das matérias cuja transcrição houver sido autorizada; disponibilizar para a internet as notas taquigráficas revisadas, os discursos encaminhados à publicação e o sumário das sessões plenárias da Câmara dos Deputados;

— à CORED cabe proceder à redação final dos pronunciamentos e debates ocorridos no Plenário principal da Casa, nas comissões e em eventos que envolvam assuntos relacionados com as atividades legislativas da Câmara e encaminhá-los aos órgãos responsáveis por sua publicação; elaborar sumário das reuniões de comissões e proceder à redação final dos sumários das sessões plenárias da Câmara; disponibilizar para a internet a redação final dos registros das sessões plenárias da Câmara dos Deputados; manter arquivo corrente das sessões com redação final;

— à COHID compete elaborar a indexação de discursos ocorridos no Plenário em sessões da Câmara dos Deputados, em reuniões do Congresso Nacional e das comissões, coordenar as atividades de criação, armazenamento, recuperação, transmissão e controle de dados produzidos com base em discursos e coordenar o atendimento ao usuário.

Todos os documentos elaborados pelo DETAQ são armazenados no Sistema Informatizado de Registro de Notas Taquigráficas — SITAQ II. Trata-se de base de dados com pronunciamentos realizados durante sessões ou reuniões da Casa Legislativa e também durante as sessões do Congresso Nacional. São pronunciamentos feitos tanto por Parlamentares — Deputados e Senadores — quanto por não parlamentares – Presidente da República, Ministros de Estado etc.

O SITAQ II é atualizado diariamente pelo DETAQ e gerencia o fluxo de trabalho que gera a redação final dos registros taquigráficos das reuniões, sendo composto por cinco etapas principais. As três primeiras — taquigrafia (apanhamento e digitação dos textos), sumarização e revisão — são realizadas no mesmo dia em que os pronunciamentos são proferidos. No dia seguinte, ocorre a quarta etapa — a redação final, que consiste em revisão mais cuidadosa dos textos dos pronunciamentos e dos respectivos sumários. Nos dias seguintes, ocorre a quinta etapa — a indexação dos pronunciamentos, realizada por especialistas com o auxílio de vocabulários controlados.

Os discursos antigos oriundos do sistema do Senado Federal chamado DISD (1987 a 2000) foram importados para o SITAQ na forma de um resumo (sumário) e também com a imagem digitalizada do discurso. Além disso, os antigos discursos em fichas de papel guardados pela COHID também constam no SITAQ. Os discursos antigos são em número de 533.422. Desde outubro de 2000, quando o SITAQ entrou em funcionamento, até janeiro de 2013, haviam sido adicionados 222.319 novos discursos, num total, atualmente, de 755.741 discursos.

A sociedade sempre quer tomar conhecimento do teor dos debates no Legislativo. No Brasil, o registro textual do processo legislativo é feito por taquígrafos e deve garantir o cumprimento do princípio legislativo da publicidade. O DETAQ trabalha para tornar o processo legislativo cada vez mais transparente, acessível e moderno, com base em dois pilares: historicidade e instantaneidade. Quanto à historicidade, toda a história das atividades políticas na Câmara dos Deputados pode ser consultada no *Diário da Câmara dos Deputados*, no qual são disponibilizados os debates e votações da Casa no Banco de Discursos, registrados pelo Departamento de Taquigrafia, sendo de grande utilidade para historiadores, pesquisadores e estudantes. Quanto à instantaneidade, o DETAQ divulga em até trinta minutos os discursos proferidos no plenário, que podem ser acessados por meio da busca no Banco de Discursos, no Portal da Câmara.

Diariamente, o Departamento vê-se diante de situação que denota a importância dos registros textuais dos pronunciamentos feitos tanto em plenário quanto em comissões: mesmo antes de um Deputado deixar o microfone do plenário ou da comissão, outros Deputados, Senadores, Ministros de Estados, Ministros dos Tribunais Superiores, assessorias parlamentares, jornalistas, acadêmicos, representantes de organizações sindicais e a sociedade em geral recorrem às notas taquigráficas em busca de informação segura.

No ano de 2011, foram registradas 1.400 horas de sessões no plenário principal, 1.500 horas nas comissões e mais de 33.000 intervenções, o que deu visibilidade ao trabalho do parlamentar e transparência a todos os debates realizados no Parlamento brasileiro. Todo esse material está disponível no Banco de Discursos, o qual será apresentado a seguir.

3.3 O Banco de Discursos da Câmara dos Deputados

Esta pesquisa foi realizada com vistas a analisar a qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados, que está disponível no Portal da Casa e pode ser acessado por meio da World Wide Web, no endereço http://www2.camara.leg.br. A *web* surgiu nos anos 1990 como um novo meio de comunicação em sociedade e, por meio de interfaces mais interativas, facilitou a organização da enorme quantidade de informação disponível em rede para todo o mundo (SOUZA; ALVARENGA, 2004; PICKLER, 2007).

Há um número crescente de conteúdos e de fontes de informação disponibilizados pela *web* para inúmeros usuários (JORGE, 2005), o que traz à tona o problema de identificar, recuperar e avaliar a infinidade de recursos disponíveis. A palavra “portal” era atribuída a mecanismos de busca facilitadores do acesso à informação disponível na rede e, atualmente, está relacionada à capacidade de “capturar, organizar e compartilhar informação” (MAIA; SILVEIRA, 2008, p. 3). Os portais *web* tornaram-se muito populares no fornecimento de informações para grupos específicos de indivíduos, como membros de comunidades ou instituições. Com a incorporação de outras “funcionalidades”, os portais passaram a ser “ambientes complexos, cujos usuários, através de um simples ponto de entrada, tinham acesso a diversos tipos de serviços, como publicações, distribuição, transações *online* etc.”. (PINHEIRO; MOURA, 2004, p. 1). Um portal corporativo, por exemplo, oferece acesso organizado às informações de determinada empresa.

O Portal da Câmara dos Deputados disponibiliza um banco de discursos na internet e permite ao usuário consultar e ler cerca de 800 mil pronunciamentos realizados no Plenário Ulysses Guimarães e 11 mil debates promovidos pelas diferentes comissões, que podem ser lidos e consultados no portal da Casa.

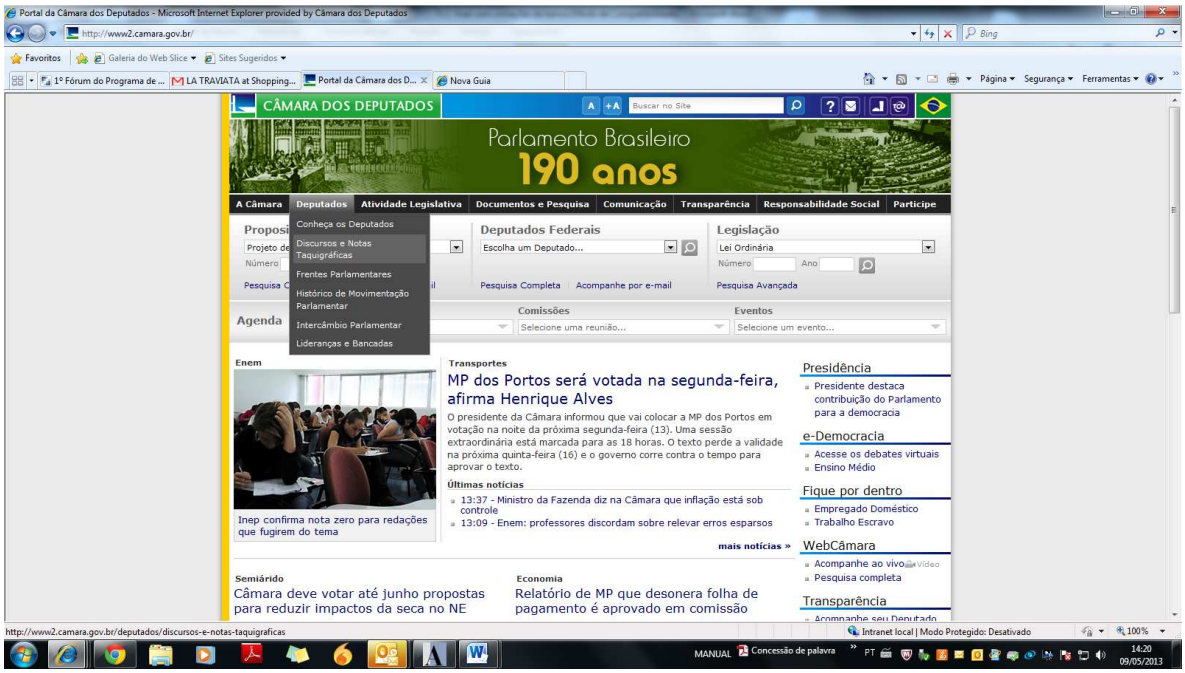
Para chegar ao novo formato do Banco de Discursos, o Centro de Informática da Câmara realizou trabalho minucioso de arquitetura da informação, a fim de reorganizar os arquivos com a transcrição dos discursos, armazenados em base de dados independente, sem gerar grande impacto na árvore de conteúdos do portal da Câmara como um todo.

A página que hospeda os documentos apresenta o Painel de Discursos, que oferece a seleção dos últimos pronunciamentos sobre temas que pautam a agenda política nacional e repercutem com intensidade na imprensa e entre a opinião pública. Exemplo disso são os discursos sobre o Plano Nacional de Educação, em análise na Câmara, e sobre os investimentos para a próxima Copa do Mundo e as Olimpíadas. Também é possível o acesso às comunidades do portal e-Democracia, onde o internauta encontra as íntegras das reuniões promovidas pelas comissões que participam do programa.

3.3.1 Opções de busca no Banco de Discursos

Para acessar o Banco de Discursos da Câmara, é necessário fazer a busca no P, como se observa na Figura 1:

Figura 1: Portal da Câmara dos Deputados

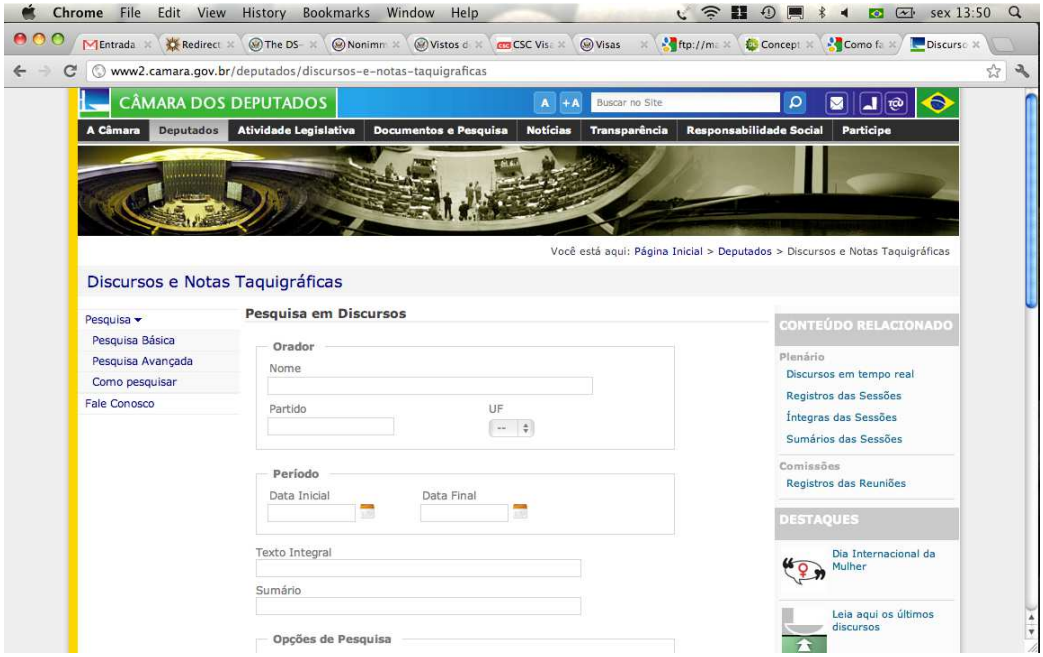


Fonte: Câmara dos Deputados, 2012.

Em seguida, é necessário, na aba "Deputados", fazer a busca na aba "Discursos e Notas Taquigráficas".

É possível fazer a busca no Banco de Discursos da Câmara de várias maneiras: pelo nome do Deputado Federal, pelo partido, pela Unidade da Federação, pelo período. A pesquisa também pode ser feita com o uso de palavras tanto nos textos integrais quanto nos sumários dos discursos. A busca pode ser feita nos discursos e debates realizados em plenário e/ou em comissão, podendo ser ordenada por data da sessão ou da reunião. O usuário também pode definir o número de resultados por página, 40, 20, 30, 40 e 50, e a ordem, decrescente ou crescente no que diz respeito ‘a data (do mais recente ao mais antigo ou do mais antigo ao mais recente). Há duas páginas de busca: a pesquisa em discursos e a pesquisa avançada, como mostra a Figura 2.

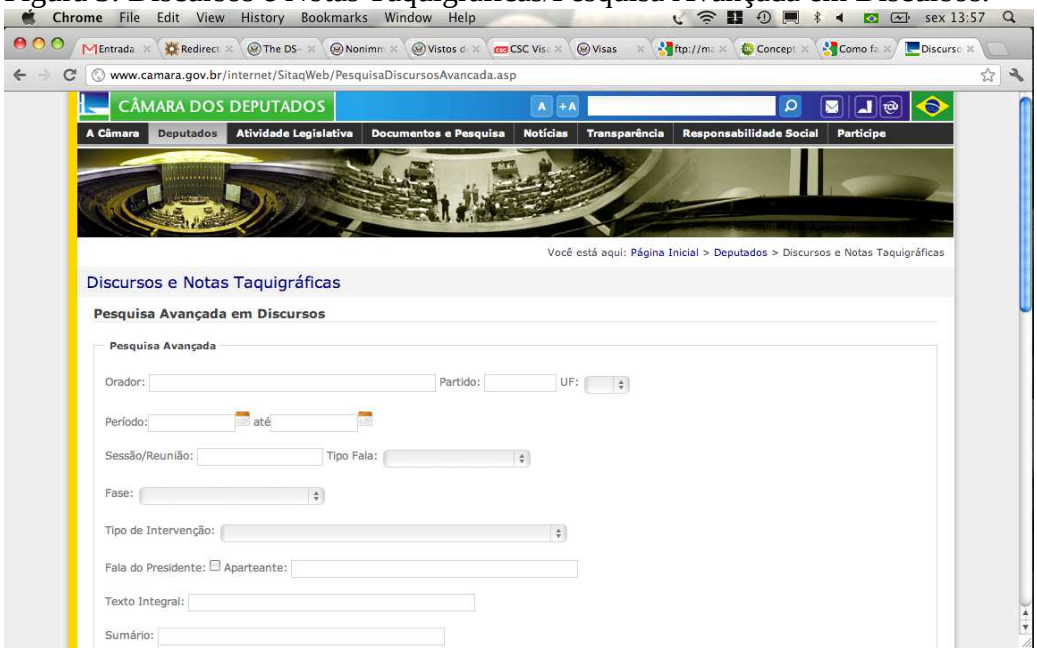
Figura 2: Discursos e Notas Taquigráficas/Pesquisa em Discursos.



Fonte: Câmara dos Deputados, 2012.

Na pesquisa avançada, ao usuário também é permitido escolher o número da sessão ou da reunião de seu interesse, o tipo de fala (discurso, fala do presidente ou questão de ordem); a fase da sessão (Pequeno Expediente, Grande Expediente, Breves Comunicações, Ordem do Dia, Comunicações Parlamentares, Comunicações de Liderança, entre outras); o tipo de intervenção (como Líder, como Relator, pela ordem, registro de voto etc.). E, na pesquisa avançada (Figura 3), também é possível fazer a busca no campo indexação.

Figura 3: Discursos e Notas Taquigráficas/Pesquisa Avançada em Discursos.



Fonte: Câmara dos Deputados, 2012.

O Banco de Discursos oferece variados meios de se buscar uma informação. Resta saber se o faz com qualidade.

No item seguinte, passa-se à metodologia utilizada na pesquisa realizada.

4 METODOLOGIA

Neste item se discorre sobre a metodologia adotada durante a pesquisa sobre a qualidade do Banco de Discursos da Câmara dos Deputados.

4.1 Estudo piloto

Como trabalho para uma disciplina do Curso de Especialização em Arquitetura e Organização da Informação, esta pesquisadora e outra colega procederam a um estudo piloto, que serviu de subsídio para realização desta pesquisa. Ele analisou o Banco de Discursos da Câmara dos Deputados, a fim de verificar como era possível recuperar informações sobre determinado tema. Optou-se por constatar se ele hospedava documentos relacionados à crise no setor aéreo nacional no ano de 2006. Além disso, procurou-se observar se a base utilizava tratamento semântico na representação dos documentos e se esse fato causava impacto na qualidade dos resultados das buscas, ou seja, nos índices de revocação (proporção de documentos relevantes recuperados) e precisão (quantidade de documentos relevantes recuperados).

O tema escolhido para a busca foi a crise no transporte aéreo nacional, e a busca compreendeu discursos e pronunciamentos de Deputados Federais no plenário principal da Casa, proferidos de 1º de janeiro de 2006 a 31 de agosto de 2006. A escolha desse período deveu-se à intenção de verificar as informações que eram recuperadas sobre a crise no transporte aéreo antes de acidente com avião da empresa brasileira de aviação Gol, no dia 29 de setembro de 2006, quando toda a tripulação e todos os passageiros morreram. O desastre foi um dos fatos que deram origem a uma série de colapsos no transporte aéreo no Brasil e levou a uma crise no setor aéreo, que ficou conhecida como “apagão aéreo”. Um dos acontecimentos que precederam a crise no setor aéreo nacional foram os problemas enfrentados pela companhia de aviação VARIG. Na sequência, houve o acidente da Gol, a greve dos controladores de tráfego aéreo e, finalmente, o “apagão aéreo”.

4.1.1 Participantes, instrumento de coleta de dados e procedimentos

Fizeram parte do estudo piloto seis servidores, sendo três servidores do Tribunal de Contas da União – TCU (um bibliotecário e dois usuários leigos) e três servidores da Câmara dos Deputados – CD (um bibliotecário e dois usuários leigos). Apesar de se ter contado com um número pequeno de participantes, considerou-se esse número suficiente para oferecer as informações necessárias ao atingimento do objetivo do estudo.

Foi distribuído aos participantes um roteiro composto de cinco etapas, que orientou os respondentes a: acessar o Banco de Discursos da Câmara dos Deputados; realizar determinada pesquisa; registrar a estratégia de busca; imprimir a primeira tela de resultados; e enviar os resultados para as pesquisadoras, via *e-mail*.

A busca que os participantes teriam de fazer foi: **que discursos proferidos por Deputados Federais trataram da crise no transporte aéreo brasileiro no período de 1º de janeiro de 2006 a 31 de agosto de 2006?**

4.1.2 Procedimentos, resultados e discussão

Os servidores foram contatados pessoalmente e aceitaram participar do estudo piloto. Foram informados do objetivo do estudo e, após seguir os passos descritos no roteiro proposto, encaminharam via correio eletrônico o resultado das pesquisas, que foram compilados.

Os descritores referentes aos conceitos presentes na pergunta formulada, encontrados no THES, tesauro utilizado para indexação dos documentos no Banco de Discursos da Câmara dos Deputados, são:

- Aviação civil
- Crise
- Crise aérea
- Controlador de tráfego aéreo
- Controlador de voo
- Segurança aérea
- Tráfego aéreo
- Transporte aéreo

Após a compilação das respostas recebidas, registraram-se as seguintes estratégias de busca utilizadas pelos respondentes, como visto na Tabela 1:

Tabela 1 – Estratégias de busca

ESTRATÉGIA DE BUSCA	RESULTADO
transporte aéreo	27
crise AND transporte NEAR aéreo	13
crise AND setor NEAR aeroviário	0
crise AND aviação NEAR civil	4
crise AND setor NEAR aéreo	0
crise transporte aéreo brasileiro	ERRO DE SINTAXE
transporte aéreo brasileiro apagão	ERRO DE SINTAXE
crise	953
apagão aéreo	ERRO DE SINTAXE
transporte AND aéreo NEAR crise	13
apagão AND aéreo	0
“transporte aéreo”	ERRO DE SINTAXE

A partir da análise dos dados encaminhados pelos respondentes, verificaram-se a subjetividade e a diferença das estratégias de busca utilizadas para realizar a pesquisa solicitada. As dificuldades enfrentadas pelos participantes do TCU foram semelhantes às vivenciadas pelos servidores da CD. Percebeu-se que o perfil do usuário interfere nos resultados obtidos. Aqueles que têm experiência com Sistemas de Recuperação da Informação — SRI (os dois bibliotecários) tiveram mais facilidade em fazer a busca do que os usuários leigos.

A primeira dificuldade encontrada foi a falta de acesso por parte do usuário ao vocabulário controlado utilizado para tratar os documentos. O tesauro utilizado para a indexação dos documentos não é mostrado ao usuário. Isso dificulta a pesquisa sobremaneira, pois não há parâmetro para ele saber que termos utilizar na busca.

Esse problema seria minimizado com o uso automático do tesauro, caso o sistema tivesse integrado a si o instrumento de representação conceitual, pois se as relações dos termos estivessem embutidas no sistema, este seria capaz de converter

um termo sinônimo ou mesmo relacionado no termo autorizado e realizar satisfatoriamente a busca. Como isso não é possível, o usuário precisa realizar várias tentativas, a fim de encontrar o termo correto.

Outro ponto a ser ressaltado refere-se à interpretação da questão apresentada. O termo “apagão aéreo” não deveria ser utilizado para a busca, pois, como discorreu a questão proposta, o interesse da pesquisa era levantar discursos sobre a crise aérea no momento anterior ao apagão aéreo, uma vez que esse termo só começou a ser veiculado posteriormente a setembro de 2006, quando ocorreu a queda do avião da Gol. Portanto, supõe-se que os Deputados Federais não utilizariam o termo no momento anterior ao evento. Entretanto, se o sistema utilizasse tratamento semântico mais refinado, seria possível recuperar documentos anteriores ao evento, porque o termo estaria ligado aos termos relacionados em uma rede conceitual. Ainda que o termo “apagão aéreo” não tivesse sido cunhado, o conceito já existiria.

Nos resultados de busca, os documentos são apresentados na ordem cronológica, pois, no sistema, só há opção de ordenação crescente e decrescente, e não há possibilidade de se ordenar por relevância. Observou-se, entretanto, que, em outra página de busca principal do portal, há a opção de ordenação por relevância.

Apesar dessas constatações, os documentos recuperados tratavam do tema, uma vez que remetiam à crise econômica da companhia aérea VARIG, considerada o estopim da crise no setor aéreo brasileiro, o que demonstra que o sistema atendeu ao objetivo da pesquisa.

Também se constatou que os documentos não são apresentados por relevância, devido à limitação da busca à ordem cronológica. Seria interessante que fossem ordenados, em primeiro lugar, aqueles mais pertinentes. Para isso, o *ranking* baseado em conceitos poderia ser utilizado. O sistema seria capaz de dar um peso maior aos documentos que apresentassem também termos relacionados ao tema, ou seja, aqueles presentes em sua rede conceitual. O trabalho de Silveira e Ribeiro-Neto (2004) demonstra que a utilização dessa estratégia aumenta a precisão das buscas. Isso também é possível a partir da integração do tesauro ao sistema.

Percebeu-se que a iniciativa de embutir um instrumento de representação conceitual ao Banco de Discursos da Câmara dos Deputados proporcionaria grandes avanços para o melhor desempenho do Sistema de Recuperação de Informação. Como já existe esse instrumento, recomenda-se que essa ação seja implementada o mais rápido possível, por todos os benefícios elencados.

Acredita-se que a experiência da realização do estudo piloto previamente tenha servido como subsídio e justificativa para avaliação da qualidade do Banco de Discursos, serviço de informação alimentado pelo DETAQ.

O próximo item trata da pesquisa realizada na Câmara dos Deputados.

4.2 A pesquisa sobre a qualidade do Banco de Discursos

No atual estudo, pretendeu-se proceder a pesquisa de avaliação da qualidade do Banco de Discursos, serviço de informação alimentado pelo DETAQ. A pesquisa foi do tipo quali/quanti, porque os dados foram tabulados quantitativamente, e as respostas receberam tratamento qualitativo.

4.2.1 População

A pesquisa foi desenvolvida entre os servidores das seguintes áreas da Câmara dos Deputados: da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação — CORPI, do Centro de Documentação e Informação (15); da Consultoria Legislativa (151); e do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação (118), num total de 284 pessoas. Eles foram escolhidos porque, previamente, já se sabia que estão entre os servidores da Casa que mais recorrem ao Banco de Discursos para o exercício de suas atividades profissionais.

4.2.2 Instrumento de pesquisa

O questionário utilizado na pesquisa foi elaborado e adaptado à realidade da Câmara dos Deputados, utilizando-se itens da escala eTailQ, desenvolvida por Wolfinbarger e Gilly (2003), ferramenta que mede e analisa a experiência do usuário de um *website.* Também foram utilizadas itens das escalas ServQual e WebQual. Como a eTailQ e a WebQual foram desenvolvidas para medir a qualidade de *sites* de comércio eletrônico, todos os itens relativos à compra de produtos não foram inseridos no questionário aplicado, por fugirem do escopo desta pesquisa. Também os itens do ServQual relacionados ao contato entre usuário e atendente não foram aproveitados. O instrumento de pesquisa contou com o total de 34 itens.

As três escalas apresentam itens na língua inglesa, que foram traduzidos para o Português. Em seguida, foram avaliados por três servidores da Câmara dos Deputados, para verificar se eram de fácil entendimento. Algumas questões precisaram ser reformuladas, foram reavaliadas, e então se deu início à pesquisa.

4.2.3 Procedimentos

Em primeiro lugar, todos os 284 servidores das três áreas citadas foram contatados por *e-mail*, que os convidou a participar da pesquisa e no qual foram descritos os objetivos do estudo e a importância da participação de cada um para o resultado. Após o envio dos *e-mails*, os questionários foram distribuídos às Coordenações e à Consultoria Legislativa, para serem respondidos pelos servidores. A princípio, foi estabelecido o prazo deservqual um mês para devolução dos questionários preenchidos. Os *e-mails* foram enviados no dia 15 de outubro de 2012, e, em novembro, foi reenviado o questionário para aqueles que não haviam dado retorno, indagando se tiveram algum problema com relação à compreensão das questões, e novamente foi dado prazo de retorno, dessa vez de quinze dias. A partir daí, foram iniciadas a tabulação e a análise dos dados coletados.

A seguir, passa-se à apresentação e à análise dos resultados da pesquisa e à discussão dos dados.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dos 284 questionários distribuídos, 46 foram preenchidos e devolvidos, o que corresponde a 15% do total, sendo 6 da Consultoria Legislativa — CONLE; 12 da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação — CORPI; e 28 do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação — DETAQ, sendo 9 da Coordenação de Registro Taquigráfico, 3 da Coordenação de Revisão, 6 da Coordenação de Redação Final e 10 da Coordenação de Histórico de Debates.

Os únicos setores em que todos os servidores responderam ao questionário foram a CORPI e a Coordenação de Histórico de Debates, do DETAQ. O retorno das outras áreas foi muito pequeno, talvez porque os servidores não utilizem constantemente o Banco de Discursos, como já se pressupunha no início da pesquisa. Por outro lado, os servidores da CORPI e da COHID atendem diretamente a consultas dos usuários internos da Câmara dos Deputados e também do público externo, que a eles recorrem para solicitar pesquisas. Acredita-se que isso possa ter acontecido porque esses servidores utilizam intensamente o Banco de Discursos e têm mais conhecimento de como ele funciona.

O questionário utilizado nesta pesquisa (ver APÊNDICE A) avaliou quatro dimensões de qualidade: Usabilidade/Facilidade de Uso; Interação com o Usuário; Qualidade da informação oferecida; Segurança/Privacidade. Os itens das três escalas usadas como modelo para o questionário desta pesquisa e que diziam respeito ao atendimento pessoal foram retirados, e três itens sobre aspectos gerais foram acrescentados.

A seguir, são apresentados e analisados os gráficos, por questões do questionário, que explicitam como foram as respostas dos servidores. Para não repetir diversas vezes a expressão Banco de Discursos, utilizou-se a sigla BD, em substituição ao nome completo.

1 - É fácil encontrar o Banco de Discursos no Portal da Câmara dos Deputados.

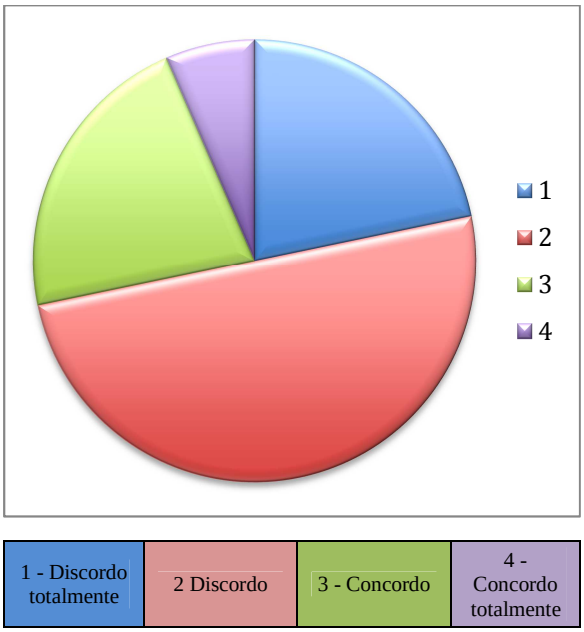


Gráfico 1 - Facilidade de encontrar o Banco de Discursos no Portal da Câmara dos Deputados.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 1, a maioria dos usuários que responderam ao questionário (23) consideram difícil encontrar o BD no portal da Câmara dos Deputados. Apenas 3 pessoas concordaram totalmente com ela, 10 discordaram totalmente e 10 concordaram.

2 - São claras as instruções sobre como recuperar um discurso em plenário ou um registro das notas taquigráficas de uma reunião de comissão.

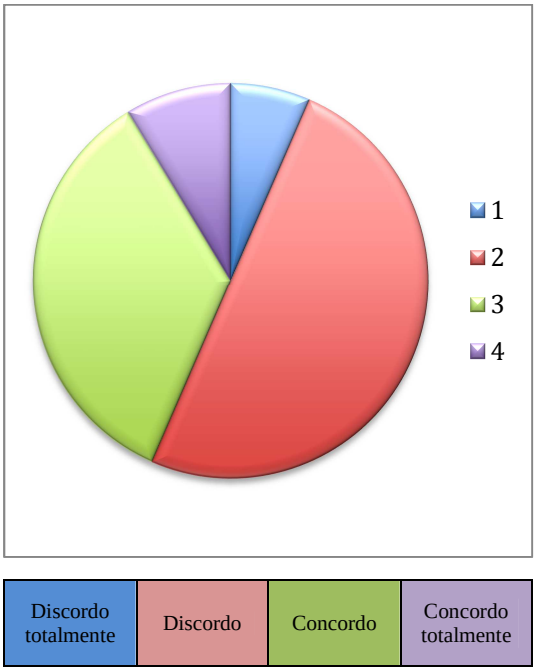


Gráfico 2 - Clareza das instruções sobre como recuperar um discurso em plenário ou um registro das notas taquigráficas de uma reunião de comissão.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 2 mostram que a maioria dos usuários que responderam (23) discordam da afirmativa e discordam totalmente dela (4), mas deve-se levar em consideração que parte significativa dos respondentes concordaram (17) e concordaram totalmente (2) que as instruções para uso do BD são claras. Talvez estes sejam os servidores que têm maior conhecimento do uso do Portal ou que o usam com mais frequência.

3 - É fácil aprender a utilizar o Banco de Discursos.

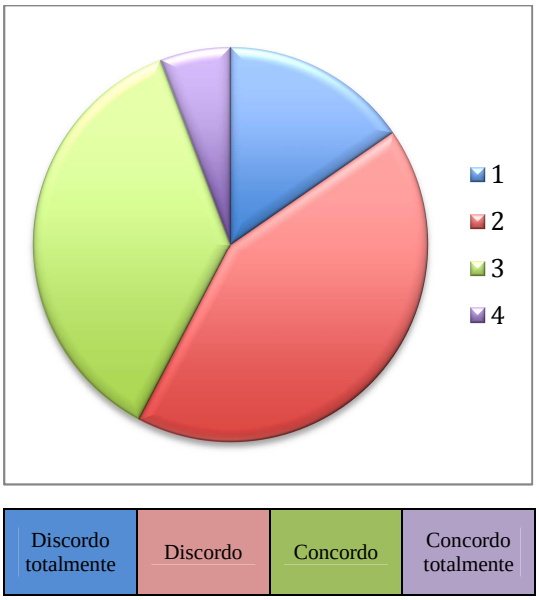


Gráfico 3 - Facilidade de aprender a utilizar o Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pode-se ver nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 3, quanto à facilidade de aprender a usar o BD, que praticamente o mesmo número de pessoas concorda (22) com a afirmação e discorda (19) da informação. Entretanto, os que discordam somados com os que discordam totalmente (4) totalizam a maioria, 26, ou seja, os respondentes não consideram fácil aprender a utilizar o BD.

4 - O Banco de Discursos é visualmente atraente.

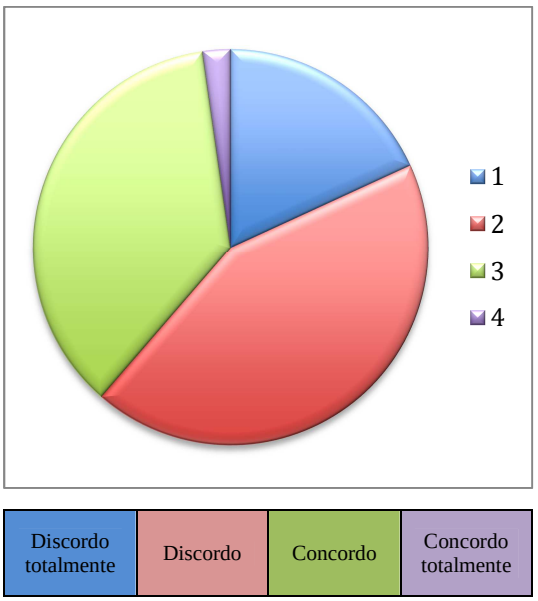


Gráfico 4 - Atratividade visual do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 4, quanto ao BD ser visualmente atraente, 17 respondentes não discordam da afirmação, apesar de 16 pessoas terem concordado com a afirmação. Como 8 pessoas discordam totalmente, pode-se concluir que a maioria das pessoas que responderam ao questionário não o acham visualmente atraente.

5 - Os campos de pesquisa do Banco de Discursos são adequados para o que procuro.

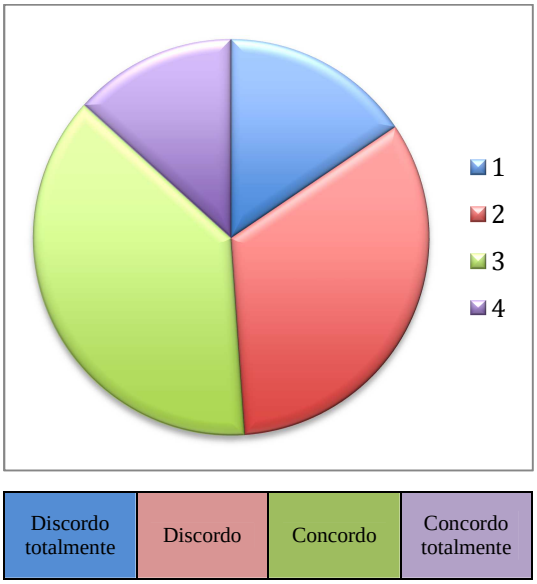


Gráfico 5 - Adequabilidade dos campos de pesquisa do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Como mostram os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 5, neste item houve um empate entre as respostas concordantes e as discordantes: 17 respondentes concordaram que os campos de pesquisa são adequados, e 15 discordaram. Somando os que discordam totalmente com os que discordam, obtêm-se 22 respostas negativas. Por outro lado, somando os que concordam com os que concordam totalmente, chega-se ao resultado de 23 respostas positivas. É possível que esse resultado esteja vinculado à experiência da pessoa que utiliza o BD para pesquisa.

6 - O Banco de Discursos apresenta características inovadoras.

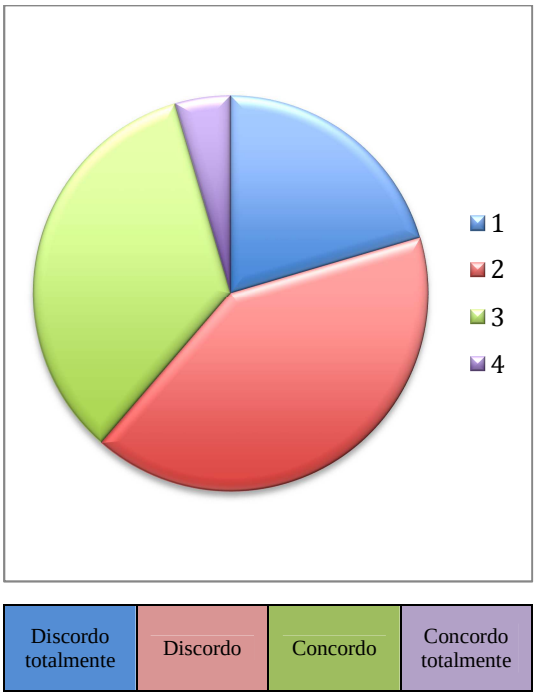


Gráfico 6 - Características inovadoras do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pode-se observar nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 6, no que se refere a características inovadoras do BD, 27 pessoas, que correspondem a maioria, discordaram totalmente ou discordaram da afirmação. Dezessete respondentes concordaram. Baseado nesses números, pode-se inferir que o BD não apresenta características inovadoras.

7 - O Banco de Discursos oferece recursos que facilitam a busca.

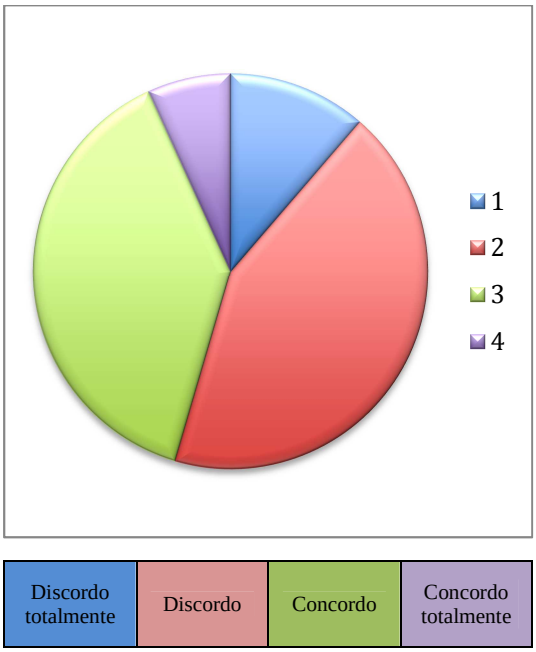


Gráfico 7 - Recursos facilitadores de busca do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pelo que se observa no Gráfico 7, a maioria dos respondentes não acha que os recursos oferecidos para navegação do BD facilitam a busca da informação que desejam. Porém, 17 respondentes concordaram com a afirmação. Adicionando-se a esses resultados ao número dos que discordam totalmente, 5, e ao dos que concordam plenamente, chega-se ao resultado de 24 discordantes e 20 concordantes, numa possível indicação de que a resposta esteja relacionada ao conhecimento do uso do BD e a constância de buscas feitas.

8 - Minha interação com o Banco de Discursos ocorre de forma clara e compreensível.

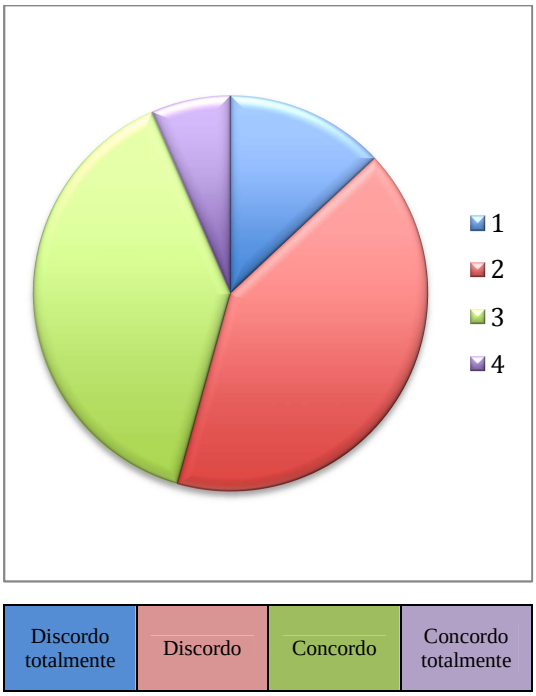


Gráfico 8 - Interação com o Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 8, 19 respondentes acha que a interação deles não ocorre de forma clara e compreensível, e 18 acham que ela ocorre de forma clara e compreensível. Sete pessoas discordam totalmente da informação. Somadas as 19, formam o total de 26, sendo que o total dos que concordam totalmente e concordam com a afirmação é de 21.

9 - É fácil navegar no Banco de Discursos.

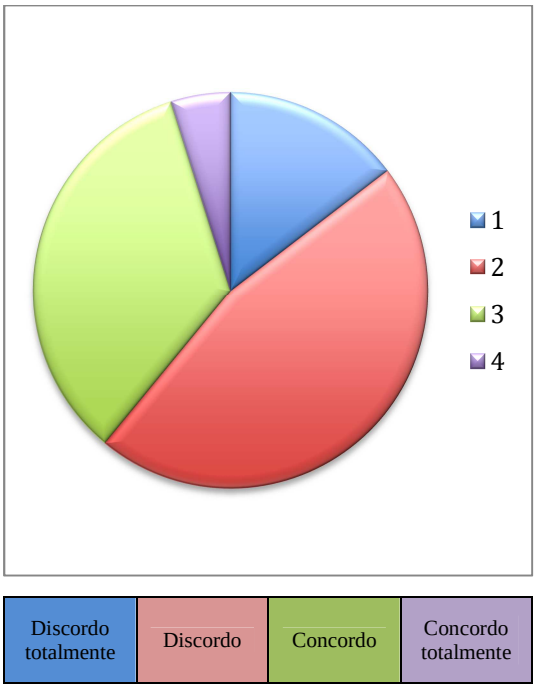


Gráfico 9 - Facilidade de navegação no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 9 mostram que, quanto à facilidade de navegação no BD, 25 respondentes discordaram totalmente (19) e discordaram (6), sendo que 16 concordaram totalmente e concordaram (2). Isso também pode demonstrar que a concordância ou discordância está ligada ao uso constante da ferramenta. Aqueles que a usam frequentemente não têm problema para encontrar o que desejam, enquanto os que a usam com menos frequência acham difícil navegar no BD.

10 - Eu encontro o que quero rapidamente no Banco de Discursos.

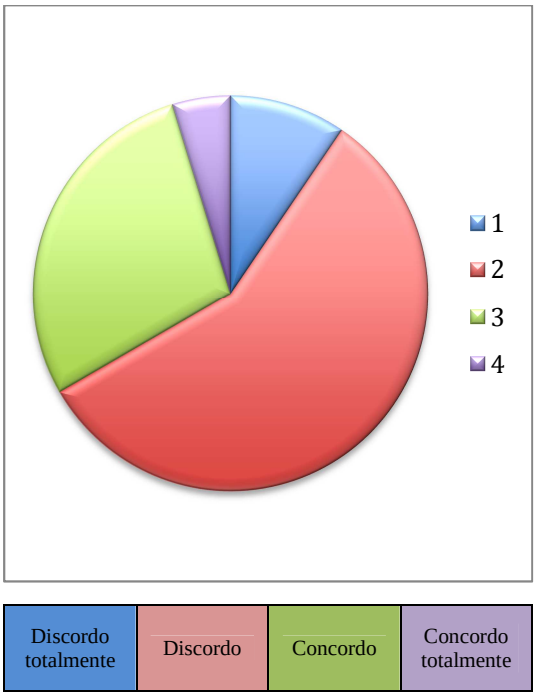


Gráfico 10 - Rapidez de encontrar o que se quer no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Observa-se, pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 10, que 24 respondentes, ou seja, a maioria, discordaram que os campos de pesquisa sejam adequados, e 12 respondentes discordaram da afirmação. Talvez o resultado se dê pelo mesmo motivo anterior: uso constante da ferramenta.

11 - Eu encontro o que desejo no Banco de Discursos com um número mínimo de cliques no teclado.

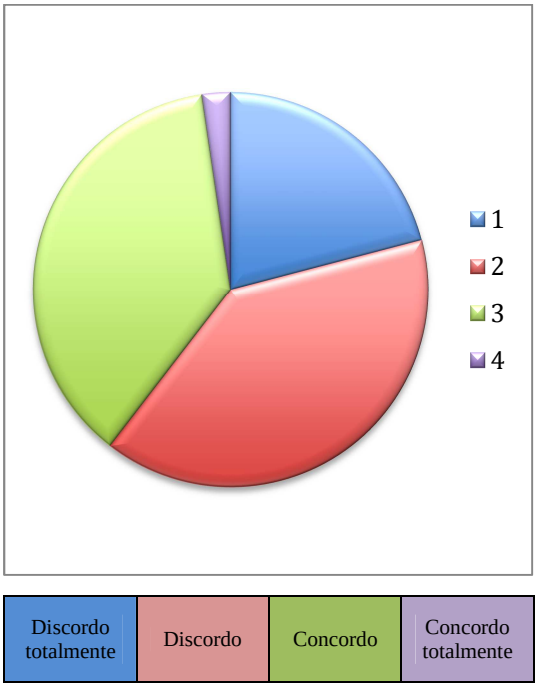


Gráfico 11 - Número mínimo de cliques no teclado para obtenção do que se busca.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 11, como 9 respondentes discordaram totalmente da afirmação e 17 discordaram, num total de 26 pessoas, pode-se afirmar que a maioria precisa de muitos cliques no teclado para encontrar o que buscam. Os que concordaram (16) e concordaram totalmente (1) somam o número de 17. Talvez também se possa concluir que isso ocorra em função que isso ocorre em função de maior conhecimento do BD.

12 - O Banco de Discursos sempre funciona corretamente.

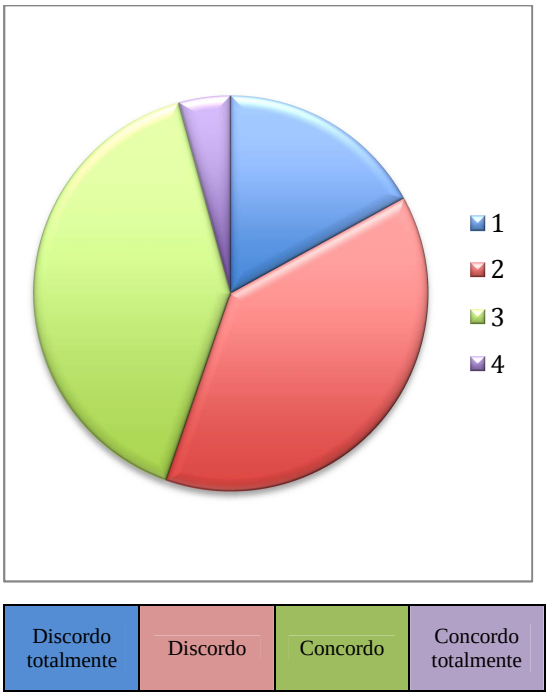


Gráfico 12 - Funcionamento correto do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 12 mostram que 26 respondentes não consideram que o BD sempre funciona corretamente, enquanto 21 acham que sempre funciona bem. Talvez também se possa concluir que as respostas estão ligadas ao constante uso da ferramenta ou ao pouco uso dela.

13 - A função de pesquisa no Banco de Discursos é útil.

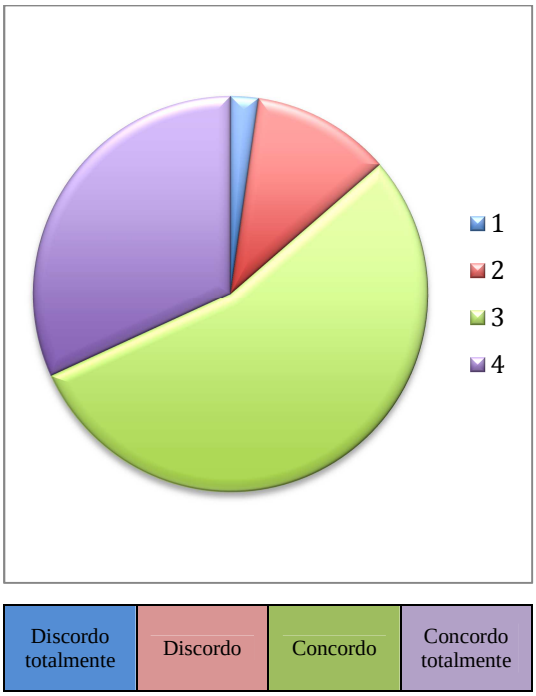


Gráfico 13 - Utilidade da função de pesquisa no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Vê-se, pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 13, que 24 pessoas concordaram e 14 concordaram totalmente com a utilidade do BD, num total de 38 respondentes. Apenas 1 discordou totalmente da informação e 5 discordaram. Esse resultado pode indicar que a função de pesquisa do BD é útil para a grande maioria dos respondentes.

14 - As funções do Banco de Discursos funcionam como deveriam.

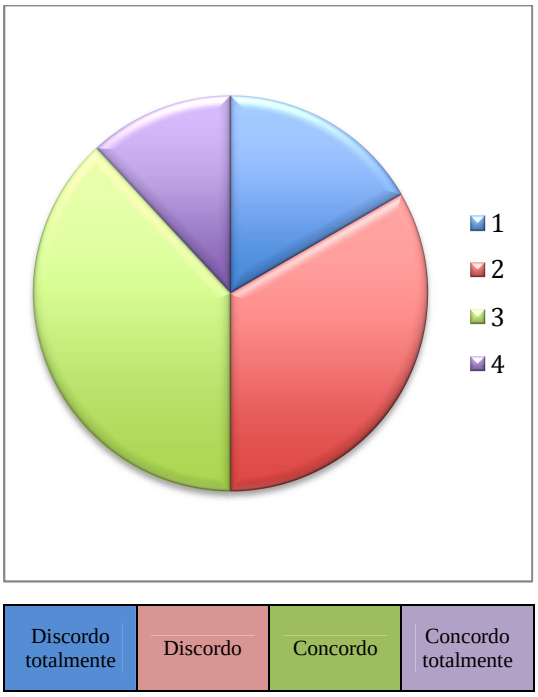


Gráfico 14 - Funcionamento das funções do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 14, quanto ao funcionamento das funções do BD, 7 respondentes discordaram totalmente e 14 discordaram que as funções do BD funcionam como deveriam, num total de 21, enquanto 5 concordaram totalmente e 16 concordaram com a afirmação, num total de 21, gerando um empate entre os concordantes e os discordantes.

15 - Para mim é uma experiência positiva usar o Banco de Discursos.

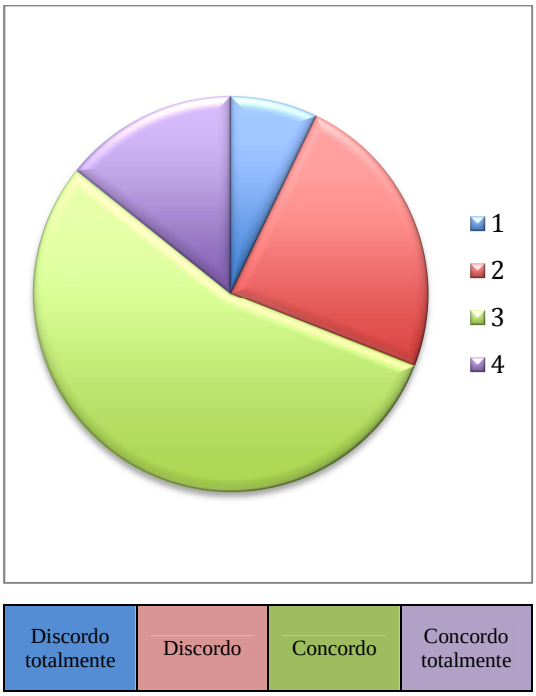


Gráfico 15 - Funcionamento das funções do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 15 mostram que a maioria dos respondentes, 23, concordaram com a afirmação, e 10 discordaram. Isso pode significar que é uma experiência positiva utilizar o BD.

16 - Eu não perco tempo quando faço buscas no Banco de Discursos.

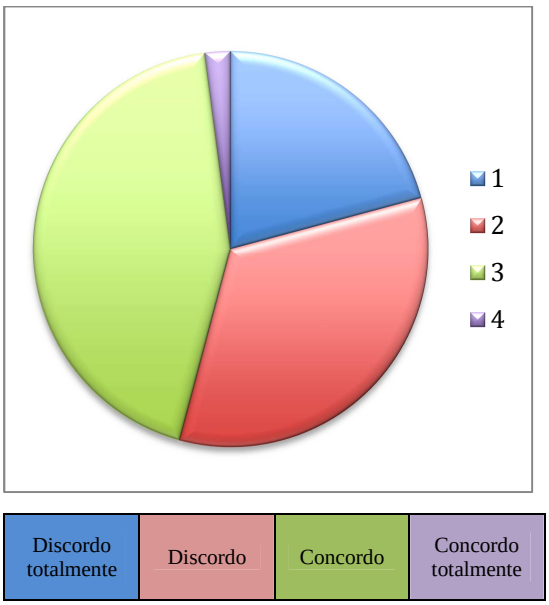


Gráfico 16 - Tempo gasto nas buscas no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 16, quanto ao tempo gasto fazendo buscas no BD, 26 pessoas discordaram da afirmação, enquanto 22 concordaram com ela. Talvez isso ocorra em função do conhecimento e do uso do BD no dia a dia.

17 - O Banco de Discursos fornece informações precisas.

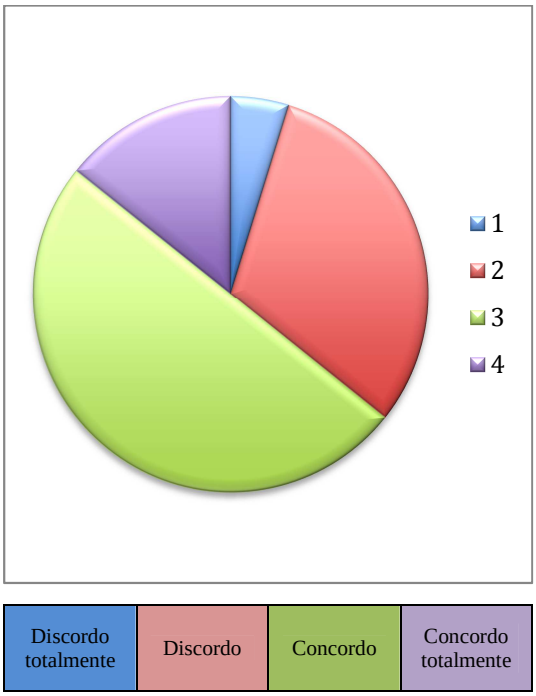


Gráfico 17 - Precisão das informações do Banco d Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 17 mostram que a maioria dos respondentes, 27, concordaram totalmente ou concordaram que os campos de pesquisa sejam adequados, e a minoria de 15 discordou totalmente ou discordou da afirmação. Esse resultado pode indicar que o BD esteja sendo alimentado de maneira correta.

18 - O Banco de Discursos fornece informações confiáveis.

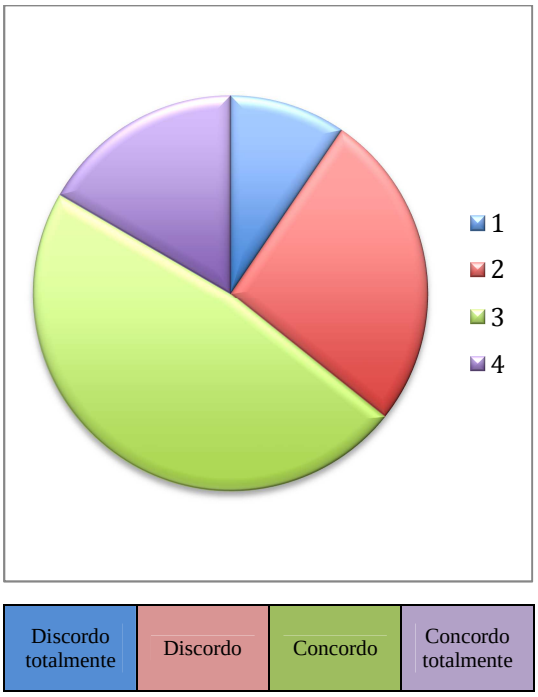


Gráfico 18 - Confiabilidade das informações do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 18, 27 respondentes concordaram totalmente ou concordaram que os campos de pesquisa sejam adequados, e 15 discordaram totalmente ou discordaram da afirmação. Esse resultado também pode indicar que as informações disponibilizadas pelo BD são adequadas.

19 - O Banco de Discursos fornece informações atualizadas.

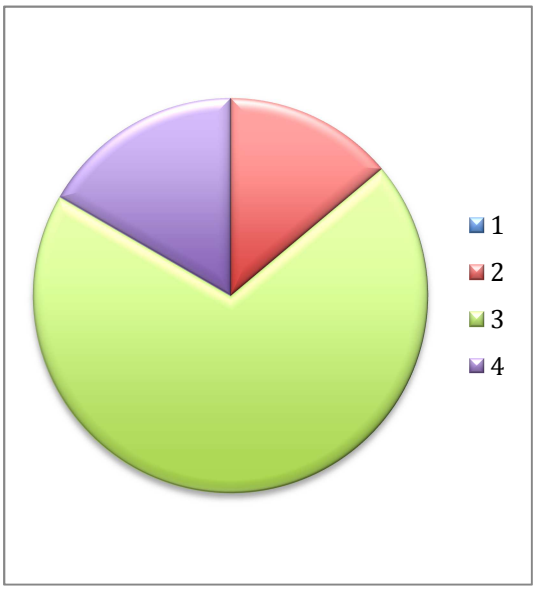


Gráfico 19 - Atualidade das informações do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Observa-se, pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 19, que a grande maioria (31) dos respondentes considera que as informações oferecidas pelo BD são atualizadas, numa indicação de que a ferramenta está em constante processo de atualização.

20 - O Banco de Discursos fornece informações relevantes.

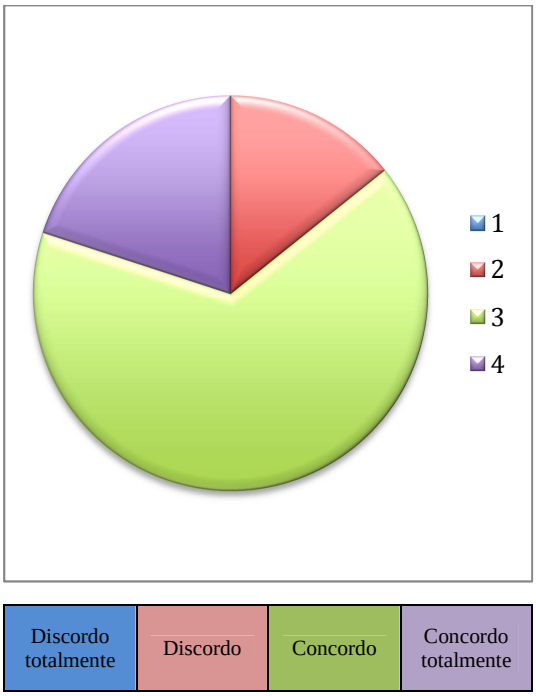


Gráfico 20 - Relevância das informações do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 20 indicam, da mesma forma que o item anterior, que a grande maioria (30) dos respondentes considerou que as informações oferecidas pelo BD sejam relevantes, numa indicação de que a ferramenta atenda ao objetivo de disponibilizar pronunciamentos e debates realizados na Câmara dos Deputados.

21 - O Banco de Discursos fornece informações de fácil compreensão.

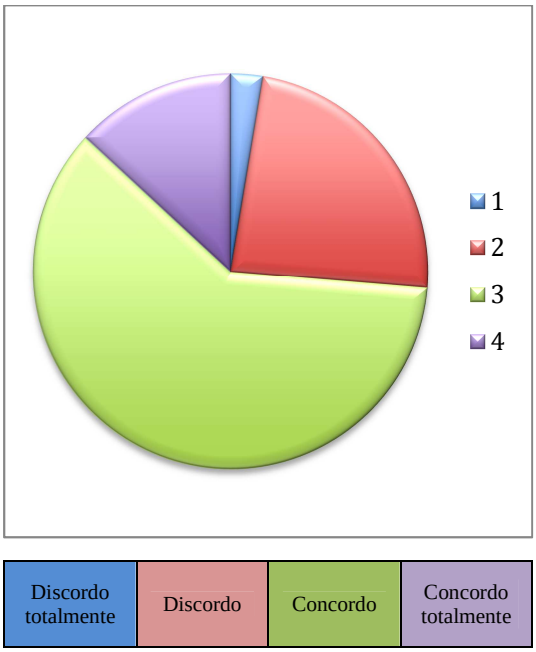


Gráfico 21 - Facilidade de compreensão das informações do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 21, como 28 (a maioria) responderam que concordam totalmente ou concordam que as informações disponibilizadas pelo BD são de fácil compreensão, é possível que as informações estejam sendo disponibilizadas pelo Banco de um modo que facilita que os usuários as assimilem.

22 - O Banco de Discursos fornece informações com os detalhes necessários.

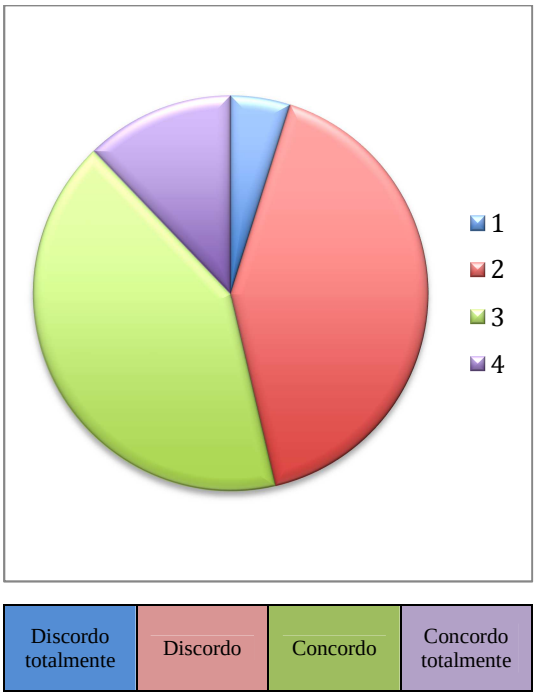


Gráfico 22 - Propriedade dos detalhes das informações fornecidas pelo Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Observa-se, pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 22, que a metade dos respondentes discordou totalmente ou discordou da informação, e a outra metade concordou totalmente ou concordou que o BD forneça informações com os detalhes necessários às pesquisas feitas.

23 - O formato da interação no Banco de Discursos é apropriado.

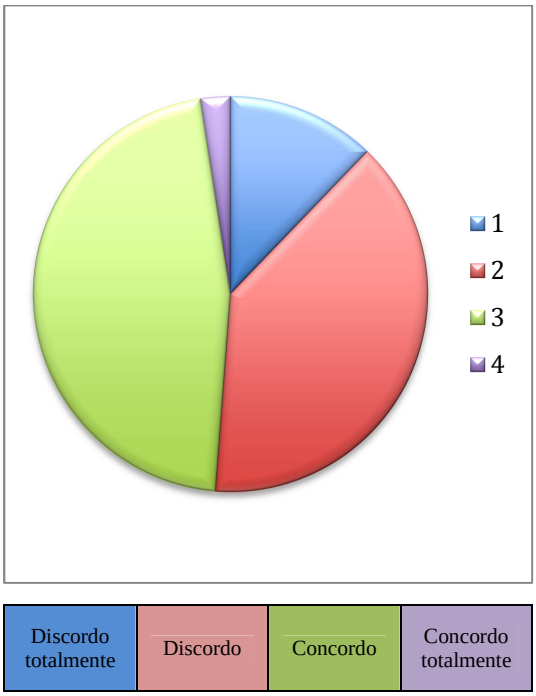


Gráfico 23 - Adequação do formato da interação no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 23 indicam que a maioria (19) dos respondentes concordou que o formato de interagir com o BD seja apropriado. Entretanto, caso se acrescentrarem as respostas dos que discordaram totalmente e dos que concordaram plenamente, chega-se ao resultado de 21 pessoas discordantes e 20 pessoas concordantes. Talvez isso também ocorra em função da habilidade e da constância do uso do Banco.

24 - A recuperação da informação que procuro é eficiente no Banco de Discursos.

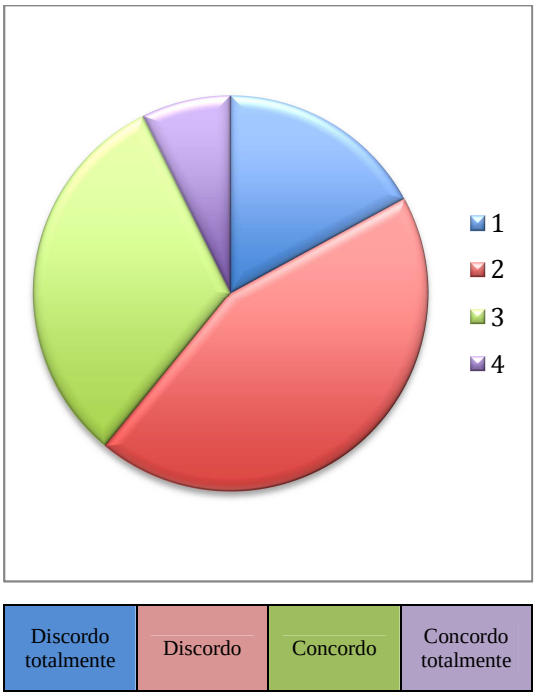


Gráfico 24 - Eficiência da recuperação da informação no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 24 mostram que, quanto ao fato de os campos de pesquisa serem adequados, 18 respondentes discordaram e 7 discordaram totalmente da informação (num total de 25), 13 concordaram com ela, e 3 concordaram totalmente (num total de 16). Por esse resultado, pode-se inferir que os campos de pesquisa do BD não são considerados adequados.

25 - Obtenho a informação completa do que desejo no Banco de Discursos.

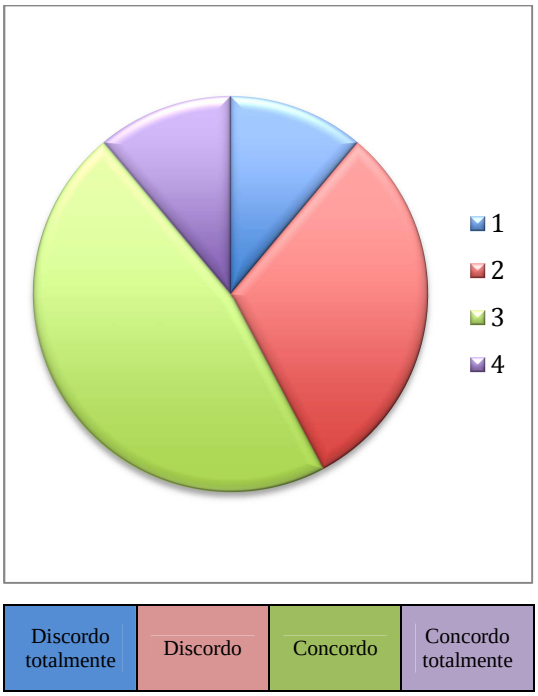


Gráfico 25 - Obtenção do que se deseja no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 25, a maioria dos respondentes (26) obtêm a informação completa do que procuram, enquanto 19 não acham que o BD fornece informações corretas. Esse resultado pode indicar que as informações disponibilizadas pelo Banco sejam corretas.

26 - O Banco de Discursos é uma boa fonte de informação.

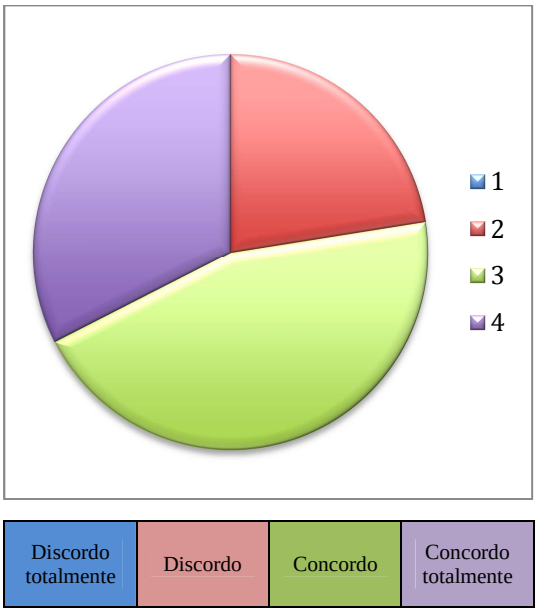


Gráfico 26 - Excelência das informações do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pelo que se observa nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 26, o BD é uma boa fonte de informação, porque 31 respondentes concordaram totalmente ou concordaram com a afirmação, e apenas 9 respondentes discordaram dela.

27 - Quando preciso entrar em contato com o serviço de atendimento do Banco de Discursos, os servidores têm disposição e presteza para me ajudar.

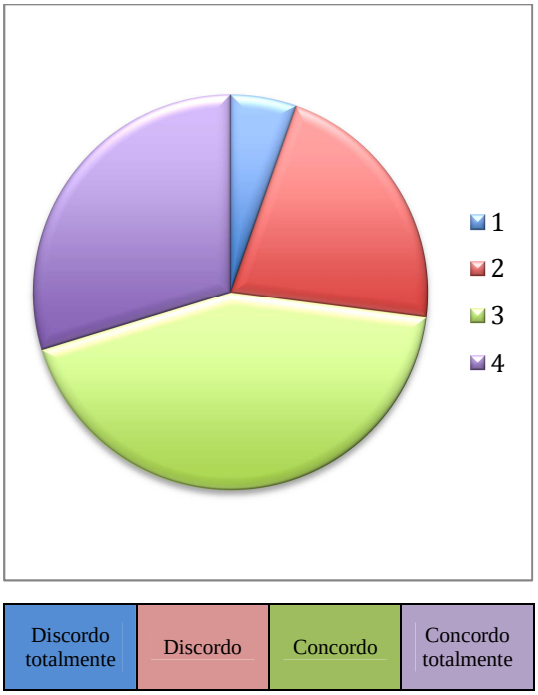


Gráfico 27 - Excelência do serviço de atendimento do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Vê-se, pelos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 27, que a maioria dos respondentes (16) concordam com a afirmação, 11 concordam totalmente, 8 discordam e 2 discordam totalmente dela, numa indicação de que acham que são bem atendidos. Quanto aos que discordam, talvez isso ocorra por falta de conhecimento por parte dessas pessoas de que exista uma seção no DETAQ que presta atendimento ao público e nunca tenham pedido ajuda.

28 - Sinto segurança para fazer pesquisas no Banco de Discursos.

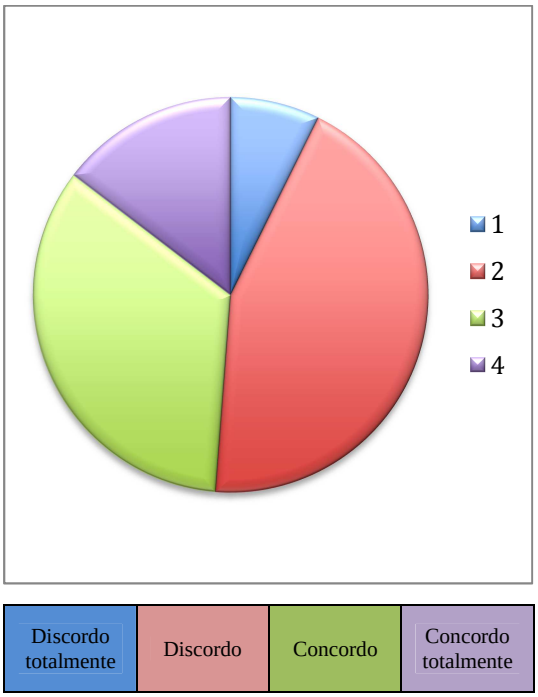


Gráfico 28 - Segurança para fazer pesquisas no Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 28, 20 respondentes não sentem segurança para fazer pesquisas no BD, mas 16 pessoas concordaram e 10 concordaram totalmente com a afirmação (26), numa indicação de que que têm segurança para fazê-lo.

29 - Sinto segurança quanto ao sigilo de minhas informações pessoais.

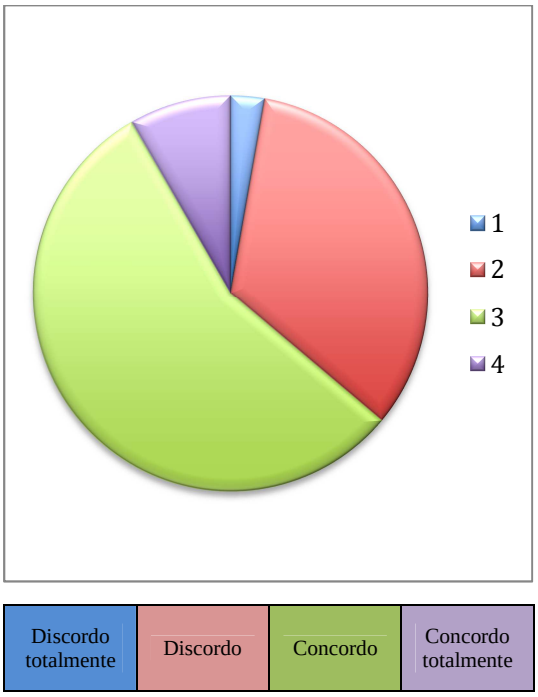


Gráfico 29 - Segurança de informações pessais.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 29 mostram que, quanto ao sigilo das informações pessoais dos respondentes, 23 pessoas concordaram com a afirmação, e a minoria de 13 pessoas discordam dela.

30 - O Banco de Discursos transmite um sentido de comunidade.

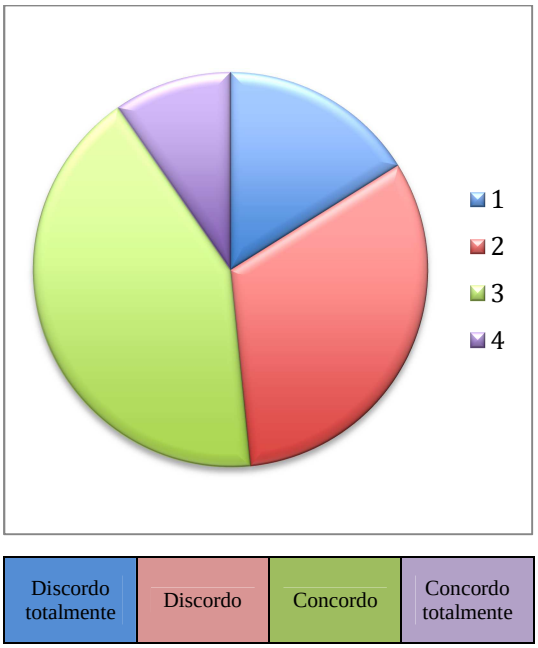


Gráfico 30 - Sentimento de pertença no uso do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme o que se observa nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 30, quanto à transmissão de sentido de comunidade, 19 respondentes concordaram com a afirmação e 9 concordaram totalmente, num total de 28 pessoas, enquanto 18 discordaram e discordaram totalmente da afirmação. A maioria, portanto, considerou que o Banco transmite um sentido de comunidade.

31 - O Banco de Discursos torna mais fácil a comunicação com a Câmara dos Deputados.

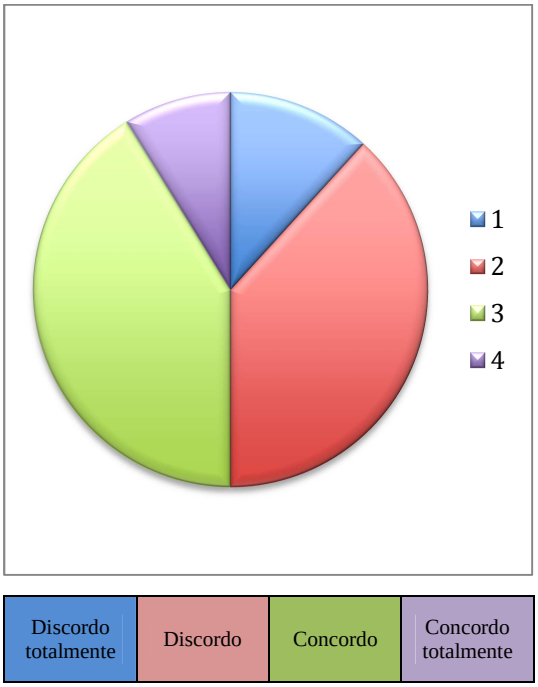


Gráfico 31 - Facilidade de comunicação com a Câmara dos Deputados por meio do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

De acordo com os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 31, 18 respondentes concordam que o BD facilita a comunicação com a Câmara dos Deputados, e 18 discordaram da afirmação. Isso pode ter ocorrido devido ao tema de interesse da pessoa que busca informações no Portal da Casa. Aqueles que se interessam pelo discurso parlamentar concordaram, e aqueles que fazem buscas sobre outros temas não concordaram.

32 - Confio em que a informação que procuro será encontrada.

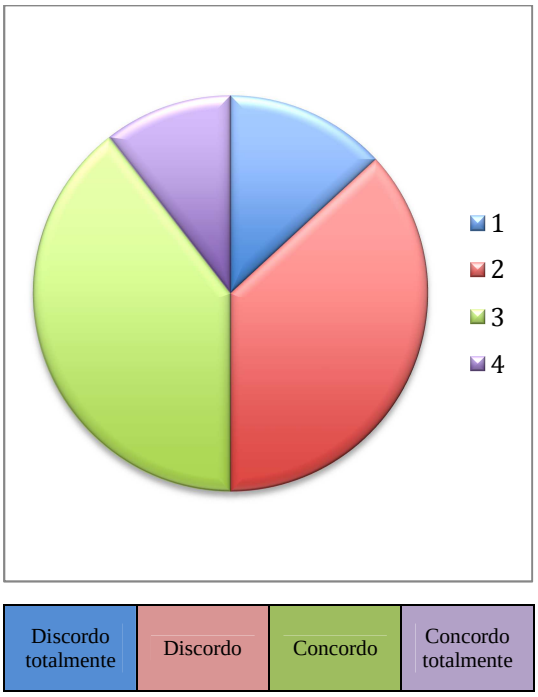


Gráfico 32 - Confiabilidade em que a informação buscada será encontrada.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados obtidos e apresentados no Gráfico 32 indicam que metade dos respondentes (19) concordaram que os campos de pesquisa são adequados e metade (19) discordaram, numa indicação que a concordância ou a discordância varia em função do maior ou menor uso do BS.

33 - O Banco de Discursos oferece grande variedade de produtos que me interessam.

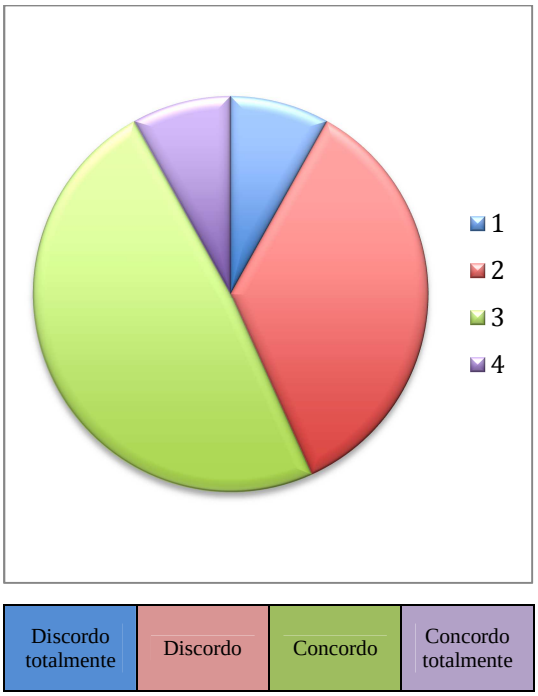


Gráfico 33 - Utilidade dos produtos fornecidos pelo Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Conforme pode ser verificado nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 33, quanto ao fornecimento de grande variedade de produtos que interessam aos respondentes, 21 deles concordaram com a afirmação, e 16 discordaram dela. Do mesmo modo que o item 32, isso pode ter ocorrido em função do tema de interesse da pessoa que procura informações no Portal da Câmara dos Deputados. Aqueles que se interessam pelo discurso parlamentar concordaram, e aqueles que fazem buscas sobre outros temas discordaram.

34 - O Banco de Discursos é atualizado frequentemente.

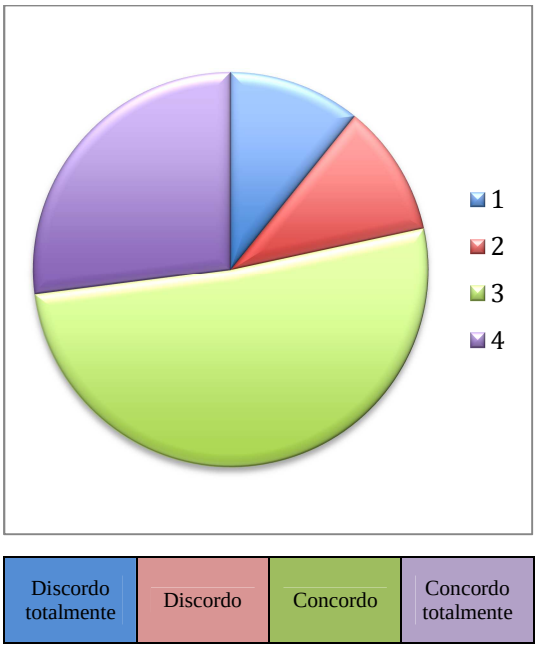


Gráfico 34 - Frequência de atualização do Banco de Discursos.
Fonte: Resultados da pesquisa.

Pode-se observar nos resultados obtidos e apresentados no Gráfico 34, que a grande maioria dos respondentes, 29 pessoas, concordaram que o BD esteja sendo sempre atualizado, e 8 pessoas discordaram da afirmação. Pode-se afirmar que o Banco cumpre uma das funções dos serviços de informação, porque acompanha as necessidades de informação dos usuários, as quais mudam ao longo do tempo, conforme define Borges (2007, p. 118). O BD sempre oferece informação nova, porque disponibiliza todos os pronunciamentos e debates que ocorrem diariamente.

Conforme as escalas utilizadas para elaboração dos itens do questionário, estes se distribuem em quatro dimensões: Usabilidade/Facilidade de Uso; Interação com o Usuário; Qualidade da Informação; Segurança/Privacidade; Aspectos Gerais.

Apresentam-se, em seguida, no Quadro 1, os 33 itens do questionário, distribuídos em função da dimensão a que cada um deles pertence. Eles não estão numerados nem seguem a numeração usada no questionário, porque estão agrupados por dimensão.

Quadro 1: Dimensões em que se encaixam os 34 itens do questionário.

Usabilidade/Facilidade de Uso	É fácil encontrar o Banco de Discursos no Portal da Câmara dos Deputados.
	São claras as instruções sobre como recuperar um discurso em plenário ou um registro das notas taquigráficas de uma reunião de comissão.
	É fácil aprender a utilizar o Banco de Discursos.
	O Banco de Discursos é visualmente atraente.
	Os campos de pesquisa do Banco de Discursos são adequados para o que procuro.
	O Banco de Discursos oferece recursos que facilitam a busca.
	É fácil navegar no Banco de Discursos.
	O Banco de Discursos apresenta características inovadoras.
Interação com o Usuário	Minha interação com o Banco de Discursos ocorre de forma clara e compreensível.
	O formato da interação no Banco de Discursos é apropriado.
	Eu encontro o que quero rapidamente no Banco de Discursos.
	Eu encontro o que desejo no Banco de Discursos com um número mínimo de cliques no teclado.
	A função de pesquisa no Banco de Discursos é útil.
	O Banco de Discursos sempre funciona corretamente.
	As funções do Banco de Discursos funcionam como deveriam.
	Para mim é uma experiência positiva usar o Banco de Discursos.
	Eu não perco tempo quando faço buscas no Banco de Discursos.
	O Banco de Discursos fornece informações precisas.
	O Banco de Discursos fornece informações confiáveis.
	O Banco de Discursos fornece informações atualizadas.
	O Banco de Discursos fornece informações relevantes.
	O Banco de Discursos fornece informações de fácil compreensão.

Qualidade da Informação	O Banco de Discursos fornece informações com os detalhes necessários.
	O Banco de Discursos é uma boa fonte de informação.
	A recuperação da informação que procuro é eficiente no Banco de Discursos.
	Obtenho a informação completa do que desejo no Banco de Discursos.
Segurança/Privacidade	Sinto segurança para fazer pesquisas no Banco de Discursos.
	O Banco de Discursos transmite um sentido de comunidade.
	Confio em que a informação que procuro será encontrada.
Aspectos Gerais	Quando preciso entrar em contato com o serviço de atendimento do Banco de Discursos, os servidores têm disposição e presteza para me ajudar.
	O Banco de Discursos torna mais fácil a comunicação com a Câmara dos Deputados.
	O Banco de Discursos oferece grande variedade de produtos que me interessam.
	O Banco de Discursos é atualizado frequentemente.

Fonte: ServQual; eTailQ; WebQual.

A seguir, apresentam-se os resultados agrupados por dimensão.

5.1 Usabilidade/Facilidade de Uso

No que se refere à dimensão Usabilidade/Facilidade de uso, a maioria dos respondentes discordou de todos os oito itens dessa dimensão. Para eles, não é fácil encontrar o BD no Portal da Câmara; não são claras as instruções sobre como encontrar um pronunciamento feito no plenário da Casa e as notas taquigráficas de reuniões de Comissões. Não consideram fácil aprender a utilizar o BD, o qual não consideram visualmente atraente, além de seus campos de pesquisa não se adequarem ao que o usuário busca. Para a maioria, o BD também não apresenta características inovadoras e recursos que facilitem a recuperação da informação procurada, não sendo fácil navegar nele.

5.2 Interação com o Usuário

Quanto à dimensão Interação com o Usuário, pelos resultados obtidos, percebe-se que os usuários do BD não interagem com ele de forma clara e compreensível, talvez porque o formato de interação não seja apropriado. A maioria dos respondentes não encontram rapidamente o que procuram no Banco e precisam usar grande número de toques para achar o que buscam. Os respondentes consideram que a função de pesquisa no BD é útil, apesar de ele nem sempre funcionar corretamente. Metade dos respondentes concordaram que as funções do BD funcionam como deveriam, mas acham que perdem tempo quando fazem buscas no Banco, apesar de considerarem uma experiência positiva utilizá-lo.

5.3 Qualidade

No que diz respeito à dimensão Qualidade, os respondentes consideram que o BD fornece informações precisas, confiáveis, atualizadas e completas. Elas apresentam os detalhes necessários, e o Banco é uma boa fonte de informação, apesar de alguns respondentes considerarem que a recuperação da informação que procuram não seja eficiente.

5.4 Segurança/Privacidade

Quanto à dimensão Segurança/Privacidade, os respondentes sentem segurança para fazer pesquisas no BD. Metade deles confia em que encontrará a informação que busca, e metade não confia. Além disso, a maioria dos respondentes não considera que o Banco gere sentimento de comunidade.

5.5 Aspectos Gerais

Entre os aspectos gerais, pode-se destacar que metade dos respondentes acha que o BD facilita a comunicação com a Câmara dos Deputados, e metade discorda da afirmação. A maioria deles concorda que o Banco oferece grande variedade de produtos que lhes interessa e que a ferramenta é atualizada frequentemente. A maioria também considera que os servidores responsáveis pelo atendimento a dúvidas sobre o BD têm disposição e presteza para ajudá-los, se for necessário.

6 DISCUSSÃO

Após a análise dos dados obtidos com a aplicação do questionário, percebe-se que o Banco de Discursos da Câmara dos Deputados atende aos conceitos do que seja um serviço de informação, conforme o que define Rozados (2004, *apud* BORGES, 2007): é um processo de ajuda aos usuários durante a busca de informação e de satisfazer a suas necessidades; é uma interface direta entre o usuário e a informação; é uma atividade que identifica, adquire, processa, transmite a informação e a fornece ao usuário.

Como a Associação Americana de Bibliotecas (BELLUZZO; MACEDO, 1993) definiu que a qualidade do serviço de uma biblioteca depende, entre outras coisas, de trabalhadores adequados e de acervo disponibilizado, pode-se constatar que o Banco de Discursos também seja um serviço de informação de qualidade: os servidores do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação estão aptos a realizar suas atividades de registrar, armazenar e disponibilizar os pronunciamentos realizados em plenário e os debates das reuniões de Comissões da Casa; além disso, o Banco de Discursos dispõe de um acervo grande, que é atualizado todos os dias.

Quanto ao conceito de *gaps* de Parasuraman, Berry e Zeitham (1985), os usuários avaliam a qualidade de um serviço quando comparam o que desejam obter com aquilo que recebem. Os autores estabeleceram 5 *gaps*. Comparando-se as respostas obtidas, quanto ao *gap* 1, percebeu-se que há discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas na dimensão Usabilidade/Interação com o Usuário. Os respondentes indicaram que a interação entre eles e o Banco de Discursos não ocorre de maneira positiva. É possível que isso tenha ocorrido porque os gerentes, durante a elaboração do BD, podem não ter levado em consideração as necessidades do público quanto a essa dimensão.

No que se refere aos *gaps* 2 e 3, não há discrepância entre a percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços, porque os respondentes consideraram que obtêm o que procuram no Banco de Discurso e que a informação disponibilizada é de boa qualidade.

No que diz respeito ao *gap* 4, também não há discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário. Os respondentes consideram que a informação que obtêm do Banco de Discursos é precisa, confiável, atualizada e

completa. As informações fornecem os detalhes necessários, e o Banco é uma boa fonte de informação.

Quanto ao g*ap* 5, relativo à discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos, considera-se que o fato de a usabilidade e a interação com o usuário não terem sido considerados de boa qualidade, pela maioria dos respondentes, seja um fator que confirme a discrepância relativa ao *gap* 5.

Causou surpresa o baixo número de questionários devolvidos preenchidos pelos servidores do DETAQ e pelos consultores legislativos. Indagados sobre o porquê de isso ter acontecido, alguns servidores da Taquigrafia disseram que não responderam porque não utilizam o Banco de Discursos no dia a dia. Os consultores legislativos podem não ter preenchido os questionários devido ao fato de a pesquisa ter sido realizada no final do ano, época em que os trabalhos legislativos aumentam muito, e esses servidores, por serem muito solicitados pelos Deputados e pela Casa, podem não ter tido tempo para participar da pesquisa.

7 CONCLUSÕES

Por meio desta pesquisa, pretendia-se saber se as necessidades dos usuários do Banco de Discursos alimentado pelo Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação da Câmara dos Deputados estão sendo atendidas. O objetivo geral desta pesquisa era avaliar a qualidade do Banco, para compreender se o DETAQ está atendendo às necessidades do público interno e externo da Casa e para perceber se há necessidade de aperfeiçoamento do Banco, para melhor adequar a prestação do serviço às necessidades dos usuários.

Lancaster (1979) afirma que se mede a qualidade com base na diferença entre o que os usuários esperam de um serviço e como este é desempenhado. Verificou-se, pela análise dos dados, que a maioria dos participantes desta pesquisa responderam positivamente a três das cinco dimensões usadas para avaliar a qualidade do Banco de Discursos: Qualidade, Segurança/Privacidade e aspectos gerais. Isso pode significar que eles obtêm o que desejam nas pesquisas no BD e, por conseguinte, que o Banco é um serviço de qualidade, apesar de necessitar de alguns ajustes no que se refere às dimensões Usabilidade/Facilidade de Uso e Interação com o Usuário.

Os resultados obtidos sugerem que, apesar de o Banco de Discursos disponibilizar informação de qualidade, a facilidade do acesso à informação e a interação do usuário com o Banco não atendem às necessidades daqueles que fazem pesquisas no BD. É possível que isso ocorra por não ter sido feito um estudo de usuário antes da elaboração do Banco.

Podem ser feitas modificações com vistas a melhorar as áreas consideradas fracas pelos respondentes, como o *design* do *site*, a facilidade de navegação e a estética. Apesar de os respondentes considerarem que o BD oferece informação de qualidade, sempre se pode aperfeiçoá-la cada vez mais, no intuito de aumentar a quantidade e a relevância do que se recupera durante a busca de pronunciamentos e debates ocorridos na Câmara dos Deputados.

Também se observou que o *site* não promove o compartilhamento de conhecimento, o que talvez possa ser obtido por meio da criação de uma comunidade *online* e de fóruns, para promover maior interação entre os usuários e o compartilhamento de informações e práticas. Como a maioria dos respondentes não concorda que o Banco de Discursos transmite um sentimento de comunidade, a

criação de uma comunidade pode ser benéfica para o Banco, criando um sentimento de pertencimento entre os membros que dela participam.

Os serviços de informação precisam dedicar-se constantemente ao aprimoramento de suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos, com foco nos clientes e adotando o ponto de vista do usuário, a fim de atender a suas necessidades. Adotar postura pró-ativa em relação ao que o usuário deseja é importante — colocando-o como destinatário dos esforços coletivos —, além de estruturar mecanismos que permitam aos profissionais de informação perceber o serviço por meio dos olhos do usuário. Uma das maneiras de se fazer isso é aplicar constantemente questionários para levantamento das necessidades e demandas dos usuários.

Os profissionais de serviços de informação precisam dar valor às reclamações dos usuários, e a Câmara dos Deputados pode colocar à disposição dos clientes canais de comunicação, para que apresentem queixas e/ou sugestões. Entretanto, não basta receber as informações. É necessário levar em consideração regularmente qualquer tipo de reclamação apresentada, analisando-a como oportunidade de melhoria.

Sabe-se, de antemão, que os serviços de informação estão às vezes subordinados a organizações maiores, como, por exemplo, os órgãos da administração pública. Por isso, qualquer iniciativa de implementação de mecanismos de melhoria da qualidade dependem "da decisão central de priorizar a qualidade como elemento de estratégia de negócios ou de atuação institucional" (VERGUEIRO, 2002, p. 104). Consequentemente, a qualidade dos serviços de informação depende do apoio dos gerentes. A manutenção da qualidade em uma organização de serviços depende da aproximação sistemática com a gestão da qualidade pretendida, assegurando que as necessidades implícitas ou determinadas pelos clientes sejam entendidas e atendidas com eficácia e eficiência. Encorajar os usuários a avaliar constantemente os serviços de informação oferecidos é uma das abordagens mais úteis para se encontrarem as evidências que nortearão a melhoria da qualidade (BELLUZZO; MACEDO, 1993).

Finalmente, apresentam-se algumas recomendações para melhoria do desempenho do Banco de Discursos. Por exemplo, o nome do campo de busca “Sumário” pode ser substituído para “Assunto”. A palavra “sumário” é conhecida por servidores do DETAQ, mas o seu significado pode ser desconhecido pelo usuário comum. Além disso, a página “Como buscar” do Banco de Discursos, que explica como fazer as buscas no sistema, dá orientações incorretas, como a indicação do uso

de aspas para pesquisa de termos adjacentes, as quais, se utilizadas, resultam em “erro de sintaxe”. Portanto, é necessário verificar se isso ocorre por problemas no sistema ou rever a orientação no sentido de usar as aspas ou não.

Todos os questionários enviados para os servidores da CORPI e da COHID foram devolvidos preenchidos. Esse é um dado relevante, porque são essas as Coordenações que atendem às solicitações, dos usuários internos e externos, de pesquisas sobre diversos temas. Como essa é a atribuição desses servidores, eles são os que mais utilizam o Banco de Discursos e, por isso, são os que têm mais experiência com a ferramenta. O fato de vários itens do questionário terem tido respostas, que resultaram em números muito próximos por parte dos servidores que discordam e dos que concordam, também pode ser atribuído à maior experiência de busca no BD dos servidores da CORPI e da COHID no uso do Banco.

Caso se façam alterações no Banco de Discursos, recomenda-se, primeiro, a realização prévia de um estudo de usuário e, em seguida, uma nova pesquisa para avaliar a qualidade do BD.

Os profissionais envolvidos no setor de serviços da informação precisam utilizar alternativas criativas e inovadoras para obter a melhoria contínua e garantir para as organizações a geração de vantagens competitivas e sustentáveis a longo prazo (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Se entender a importância de melhorar a qualidade dos serviços de informação que oferece ao usuário interno e à sociedade brasileira, a Câmara dos Deputados perceberá que a Arquitetura da Informação é uma aliada na promoção de estruturas lógicas que facilitem aos usuários o encontro das informações desejadas. Simultaneamente, os arquitetos da informação precisam compreender as necessidades dos usuários. No caso daquelas pessoas que buscam informações sobre pronunciamentos e debates da Câmara dos Deputados, há muitos desafios a vencer, na medida em que, ao organizar informações que, em grande volume, são fornecidas diariamente pelo Banco de Discursos no Portal da Casa, os arquitetos da informação precisam facilitar a obtenção, pelos usuários, de tudo aquilo que estão procurando.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.1, n.2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

ARAÚJO, J. R. **Cultura organizacional e qualidade de serviço: um estudo comparado na área de educação**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 1996.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Coletânea de normas de garantia de qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 1990.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. **A gestão da qualidade em serviços de informação:** contribuição para uma base teórica. Ciência da Informação, v.22, n.2, p.124-132, maio/ago. 1993.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n.1, p.115-128, jul./dez. 2007.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **A história da Câmara dos Deputados**. 2012. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/a-camara/conheca/historia>. Acesso em: 30 nov. 2012.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **Journal of Academic Librarianship**, Boulder, v.26, n.4, p.248-258, jul. 2000, *apud* REBELLO, M. A. F. R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p.80-100, jul./dez. 2004.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. **Novos serviços de informação e comunicação**: um quadro de referência estratégico, 1997. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/376/337>. Acesso em: 4 mar 2013.

FALCÃO, S. D. **Proposição, aplicação e avaliação de um método de classificação temática em bases de dados textuais indexadas com auxílio de vocabulários controlados**. Disponível em: http://bd.camara.leg.br Acesso em: 12 mar. 2013.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. São Paulo: Artmed, 2010.

GUERREIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

JORGE, M. A. **Ontologias no suporte a portais semânticos**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

LANCASTER, F. W. **The functions of information retrieval systems**. In: _____. Information retrieval systems: characteristics, testing e evaluation. 2. ed. New York: John Wiley and sons, 1979, p.1-14.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.

MAIA, L.; SILVEIRA, S. A. **Portais semânticos.** UFMG, Belo Horizonte, 2008.

NOGUEIRA, O.; GUTEMBERG, L.; GUTEMBERG, C. **História da Câmara**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2003.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, V. A. A conceptual model of service quality. **Journal of Marketing**, v.49, p.41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, Nova York, v.64, n.1, p.12-40, 1988.

PICKLER, M. E. V. Web Semântica: ontologias como ferramentas de representação do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.65-83, 2007.

PINHEIRO, W. A.; MOURA, A. M. **Semantic search in portals using ontologies**. Instituto Militar de Engenharia, Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.86.1321>. Acesso em: 19 Set. 2011.

REBELLO, M. A. F. R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p.80-100, jul./dez. 2004.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica.** 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, *apud* BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n.1, p.115-128, jul./dez. 2007.

SILVEIRA, M. L.; RIBEIRO-NETO, B. **Concept-based ranking: a case study in the juridical domain**, 2004. Disponível em: < http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457304000457> Acesso em: 2 maio 2012.

SOUZA, R. R.; ALVARENGA, L. A. A Web Semântica e suas contribuições para a ciência da informação. **Ciência da Informação**, v.33, n.1, p. 132-141, 2004.

TEDESCHI, B. e-Commerce report: though there are fewer Internet users, experienced ones, particularly the middle aged, are increasingly shopping online. **The**

New York Times, March 4, p.C7, 2002, *apud* WOLFINBARGER, M.; GILBY, M. C. eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. **Journal of Retailing**, n.79, p. 183-198, 2003.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002

WOFINBARGER M.; GILLY, M. M. eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. **Journal of Retailing**, v.79, p.183–198, 2003.

APÊNDICE A - Questionário sobre a Qualidade do Banco de Discursos do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação.

Questionário sobre a Qualidade do Banco de Discursos do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação

Este questionário tem o objetivo de colher sua impressão sobre a Qualidade do Banco de Discursos do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação. Coloque sua nota relativa às afirmações abaixo (nota de 1 a 4). Não é necessário identificar-se. Quando terminar de preenchê-lo, entregue-o a seu chefe, sem colocar seu nome.

As informações obtidas serão tratadas de forma agrupada, para fins de avaliação e aperfeiçoamento de importante ferramenta de trabalho.

Sua participação é muito importante! Agradeço a colaboração.

1	2	3	4
Discordo totalmente	**Discordo**	**Concordo**	**Concordo totalmente**

	1	2	3	4
1. É fácil encontrar o Banco de Discursos no Portal Corporativo da Câmara dos Deputados.				
2. São claras as instruções sobre como recuperar um discurso em plenário ou um registro das notas taquigráficas de uma reunião de comissão.				
3. É fácil aprender a utilizar o Banco de Discursos.				
4. O Banco de Discursos é visualmente atraente.				
5. Os campos de pesquisa do Banco de Discursos são adequados para o que procuro.				
6. O Banco de Discursos apresenta características inovadoras.				
7. O Banco de Discursos oferece recursos que facilitam a busca.				
8. Minha interação com o Banco de Discursos ocorre de forma clara e compreensível.				
9. É fácil navegar no Banco de Discursos.				
10. Eu encontro o que quero rapidamente no Banco de Discursos.				
11. Eu encontro o que desejo no Banco de Discursos com um número mínimo de cliques no teclado.				

12. O Banco de Discursos sempre funciona corretamente.				
13. A função de pesquisa no Banco de Discursos é útil.				
14. As funções do Banco de Discursos funcionam como deveriam.				
15. Para mim é uma experiência positiva usar o Banco de Discursos.				
16. Eu não perco tempo quando faço buscas no Banco de Discursos.				
17. O Banco de Discursos fornece informações precisas.				
18. O Banco de Discursos fornece informações confiáveis.				
19. O Banco de Discursos fornece informações atualizadas.				
20. O Banco de Discursos fornece informações relevantes.				
21. O Banco de Discursos fornece informações de fácil compreensão.				
22. O Banco de Discursos fornece informações com os detalhes necessários.				
23. O formato da interação no Banco de Discursos é apropriado.				
24. A recuperação da informação que procuro é eficiente no Banco de Discursos.				
25. Obtenho a informação completa do que desejo no Banco de Discursos.				
26. O Banco de Discursos é uma boa fonte de informação.				
27. Quando preciso entrar em contato com o serviço de atendimento do Banco de Discursos, os servidores têm disposição e presteza para me ajudar.				
28. Sinto segurança para fazer pesquisas no Banco de Discursos.				
29. Sinto segurança quanto ao sigilo de minhas informações pessoais.				
30. O Banco de Discursos transmite um sentido de comunidade.				
31. O Banco de Discursos torna mais fácil a comunicação com a Câmara dos Deputados.				
32. Confio em que a informação que procuro será encontrada.				

33. O Banco de Discursos oferece grande variedade de produtos que me interessam.				
34. O Banco de Discursos é atualizado frequentemente.				