

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Bela Marina Ramos Mallmann

**Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE: estudo comparativo de  
produtos e serviços**

Porto Alegre

2017

Bela Marina Ramos Mallmann

**Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE: estudo comparativo de produtos e serviços**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Me. Helen Rose Flores de Flores

Porto Alegre

2017

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Opperman

Vice-reitora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Jane Fraga Tutikian

**Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação**

Diretora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Karla Maria Müller

Vice-diretora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Ilza Maria Tourinho Girardi

**Departamento de Ciências da Informação**

Chefe: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Jeniffer Alves Cuty

Chefe substituta: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador-Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior

**CIP - Catalogação na Publicação**

M254b Mallmann, Bela Marina Ramos

Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE: estudo comparativo de produtos e serviços. / Bela Marina Ramos Mallmann. -- 2017.

54 f. :il. Color.

Orientadora: Helen Rose Flores de Flores

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de

Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, RS, 2017.

1. Informação Jurídica. 2. Biblioteca Tradicional. 3. Biblioteca Digital. 4. Produtos. 5. Serviços. 6. Serviço de Informação. I. Flores, Helen Rose Flores de. II. Título.

CDU 027-021.34

**Departamento de Ciências da Informação**

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana - Porto Alegre, RS

CEP 90035-007

Campus Saúde

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Telefone: (51) 3308-5146

E-mail: fabico@ufrgs.br

Bela Marina Ramos Mallmann

**Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE: estudo comparativo de produtos e serviços.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

**BANCA EXAMINADORA**

Aprovada em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

**Profª. Me. Helen Rose Flores de Flores**  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS  
(Orientadora)

---

**Profª. Drª Maria do Rocio Fontoura Teixeira**  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS  
(Examinadora)

---

**Sachi Brasileira Makino**  
Bibliotecária do Ministério Público do Trabalho  
Procuradoria Regional do Trabalho da 4ª Região  
(Examinadora)

## **AGRADECIMENTOS**

Obrigada senhor meu Deus, por vivenciar este momento tão lindo. Quero compartilhá-lo com toda a família e com todos que aqueles que juntos caminharam comigo em minha vida acadêmica;

Um agradecimento especial ao meu esposo Marco Aurelio que tanto me influenciou e confiou em mim fazendo-me acreditar que eu posso;

A minha filha querida Amanda que tantas alegrias nos dá;

A minha vó Armanda (in memoriam) que muito colaborou na minha educação;

A minha mãe Aide que sempre se esforçou para nos dar o melhor;

Ao meu pai Coralino (in memoriam) que apesar do curto tempo que esteve entre nós sempre nos passou bons valores;

A colega Silvani que ingressou comigo na faculdade e hoje juntas estamos concluindo o curso;

Agradeço a todos os colegas profissionais por onde passei em meus estágios entre eles posso citar: Maria Cristina Burguer, Carla Flores e Sachi Makino;

A prof<sup>a</sup>. Helen, que aceitou ser minha orientadora neste trabalho;

A prof<sup>a</sup>. Maria do Rocio por aceitar fazer parte da banca.

Oração e trabalho são os recursos mais poderosos na criação moral do homem. A oração é o íntimo sublimar-se d'alma pelo contato com Deus. O trabalho é o inteirar, o desenvolver, o apurar das energias do corpo e do espírito, mediante a ação contínua de cada um sobre si mesmo e sobre o mundo onde labutamos.

Rui Barbosa

## RESUMO

Estudo comparativo de produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas jurídicas do STF, TST e TSE. O trabalho conceitua os seguintes temas: Informação Jurídica, Biblioteca Tradicional, Biblioteca Digital, Produtos, Serviços e Serviço de informação. Busca-se a partir deste estudo responder a seguinte questão: Quais as características dos produtos e serviços de informações predominantes nos sites das Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE? O objetivo geral deste trabalho é identificar os produtos e serviços de informação ofertados à população por meio destas bibliotecas. Definindo-se como objetivos específicos os seguintes: a) relacionar os serviços e produtos de informação oferecidos; b) examinar a similaridade ou diferenciação dos produtos e serviços ofertados; c) relatar as características dos produtos e serviços de informações dessas bibliotecas. A pesquisa foi realizada junto aos sites das três Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE, através da técnica de observação que contou com um observador não participante. Constata-se que há uma quantidade significativa de informações disponíveis e que é feito um grande esforço para que a oferta e a qualidade atendam o que é recomendado pela literatura. Observa-se que possui um serviço de referência ativo e disponível nas três bibliotecas atendendo às solicitações e orientando os usuários em suas pesquisas. Assinala uma pequena dificuldade em relacionar os produtos e serviços destas bibliotecas com o que sugere a literatura especializada, pois foram encontradas algumas lacunas entre os serviços oferecidos por tais bibliotecas e os descritos pela literatura.

**Palavras-chave:** Informação Jurídica. Biblioteca Tradicional. Biblioteca Digital. Produtos. Serviços. Serviço de Informação.

## **ABSTRACT**

Comparative study of products and services offered by the juristic libraries from STF, TST and TSE. The work conceptualizes the following topics: juristic information, traditional library, digital library, products, services and information service. This study seeks to answer the following question: Which are the characteristics of the predominant information products and services in the websites of the juristic libraries of STF, TST and TSE? The general objective of this work is to know the information products and services offered to the population through this libraries. Defining as the specific objectives the following: a) Connect the offered information services and products; b) Exam the similarity or differentiation of the offered products and services; c) Relate the characteristics of the offered information products and services. It is verified that it has a significant amount of available information and a great effort is made to make the offer and the quality to comply with what literature recommends. It is observed that it has a disponsible and active referential service on the three libraries attending the solicitation and guiding the users in their researches. It points out a small difficulty on relating the products and services of this libraries with what the specialized literature suggests, because some gaps were found among the offered services by these libraries and the ones described by literature.

**Keywords:** Juristic. Information. Traditional Library. Digital Library. Products. Services. Information Service.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Cinco Níveis de Produto.....	16
Figura 2	Catálogo Coletivo da RVBI.....	25
Figura 3	Guia didático da Biblioteca Délio Maranhão.....	27
Figura 4	Formulário de solicitação de cópias.....	28
Figura 5	Repositório da Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral.....	31
Figura 6	Selecionando uma comunidade para navegar nas coleções.....	32
Figura 7	Repositório digital da justiça eleitoral selecionando por: data, autor, título, assunto e nesta comunidade e em suas subcomunidades.....	33

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>AMANUENSES</b>	Aquele que cópia textos ou documentos à mão
<b>BDTSE</b>	Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral
<b>CSJT</b>	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
<b>DSI</b>	Disseminação seletiva da informação
<b>ENAMAT</b>	Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho
<b>INMETRO</b>	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
<b>JUSLABORIS</b>	Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho
<b>REJE</b>	Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral
<b>SciELO</b>	Scientific Electronic Library Online
<b>STF</b>	Supremo Tribunal Federal
<b>TICs</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>TSE</b>	Tribunal Superior Eleitoral
<b>TST</b>	Tribunal Superior do Trabalho
<b>RVBI</b>	Rede Virtual de Bibliotecas

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÃO JURÍDICA.....</b>	<b>13</b>
2.1	BIBLIOTECA TRADICIONAL.....	13
2.2	BIBLIOTECA DIGITAL.....	14
2.3	PRODUTOS.....	15
2.4	SERVIÇOS.....	17
2.5	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO.....	18
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECAS ANALISADAS.....</b>	<b>22</b>
3.1	BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.....	22
3.2	BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO.....	25
3.3	BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL.....	29
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>34</b>
4.1	NATUREZA DA PESQUISA.....	34
4.2	ABORDAGEM DA PESQUISA.....	35
4.3	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	35
4.4	PROCEDIMENTO DE COLETA DOS DADOS.....	36
4.5	CORPUS DO ESTUDO.....	36
<b>5</b>	<b>DADOS COLETADOS.....</b>	<b>38</b>
5.1	PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.....	38
5.2	PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do TRIBUNAL SUPERIOR do TRABALHO.....	41
5.3	PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL.....	43
5.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	44
5.4.1	PRODUTOS.....	44
5.4.2	SERVIÇOS.....	46
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>50</b>
	<b>APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS – A.....</b>	<b>54</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Admitindo-se que a produção do conhecimento está sempre em desenvolvimento e com o surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) intensificou-se o acesso às informações hoje, às pessoas tem mais facilidade de se conectar conforme suas possibilidades de horários.

Hoje os usuários pouco recorrem às bibliotecas tradicionais, pois através da web já conseguem respostas rápidas as suas questões. Porém para que a informação chegue ao usuário de forma correta e adequada as bibliotecas devem oferecer produtos e serviços que atendam de forma eficaz e o mais rápido possível as necessidades informacionais de seus usuários.

A facilidade de acesso e atualização das informações é imprescindível para atender e suprir as necessidades informacionais dos usuários na integralidade seja na pesquisa, na educação continuada, informação de utilidade pública e incluindo também o lazer. Na área jurídica esse processo de atualização das informações serve como instrumento de apoio para a elaboração das decisões judiciais.

Nesta perspectiva serão analisadas as Bibliotecas Jurídicas do STF, do TST e do TSE relacionando produtos e serviços ofertados aos usuários. Através da identificação, da descrição e da comparação de produtos e serviços pretende-se compreender como estas bibliotecas estão correspondendo às necessidades informacionais de seus usuários.

A Biblioteca do Supremo Tribunal Federal denominada de Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal, faz parte da Rede Virtual de Bibliotecas composta por 12 bibliotecas governamentais do Distrito Federal. Disponibilizam bibliografias referentes a assuntos relevantes em discussão no tribunal oferecendo os seguintes produtos e serviços: Catálogo on-line da Rede RVBI, Novas aquisições, Biblioteca digital, Bibliografias temáticas, Pastas dos ministros, Pasta do STF, Disseminação seletiva – DSI, Empréstimo, Renovação, Reserva, Atendimento, Cópias, Visita orientada, Intercambio de publicações.

A Biblioteca do Tribunal Superior do Trabalho denominada de Biblioteca Délio Maranhão em homenagem ao ilustre magistrado que atuou no TST como juiz convocado, e voltada para questões trabalhistas. Esta biblioteca oferece os

seguintes produtos e serviços: Catálogo on-line, Juslaboris, Acesso às bases de dados, Tema do mês, Revista Superior Tribunal do Trabalho, Coleção tá na mão, Produção intelectual dos servidores do TST, Intercambio de publicações, Registro dos repositórios autorizados, Atendimento ao público e realização de pesquisas bibliográficas, Divulgação de novas aquisições e reprodução de publicações.

A Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud é a biblioteca do TSE. Especializada em direito eleitoral e matéria partidária disponibilizando os seguintes produtos e serviços: Catálogo on-line, Bibliografias selecionadas, Tesouro da justiça eleitoral, Atendimento ao usuário, Empréstimo, Empréstimos entre bibliotecas, Levantamento bibliográfico.

Em virtude da grande abrangência temática pela área do direito encontramos significativas bibliotecas digitais, como podemos perceber na área trabalhista que em cada um dos tribunais regionais dos estados há uma biblioteca que atende a demanda de usuários da capital e do interior assim como para a comunidade em geral para consulta local. Estas abastecem de informações que contribuirão na demanda da competência da justiça do trabalho. Busca-se com este estudo verificar se os produtos e os serviços oferecidos por estas bibliotecas jurídicas estão de acordo com o que diz na literatura especializada.

Como justificativa para a escolha desse tema, salienta-se a urgente integração, a modificação e a readequação das bibliotecas conforme as modernas tecnologias na área das ciências da informação.

Na construção de uma Biblioteca Digital é relevante preocupar-se com a disponibilização da informação, neste contexto requer refletir sobre um novo formato de disponibilizá-la, para que o usuário tenha acesso rápido de maneira que a informação seja organizada e confiável, sem limites geográficos trazendo como vantagem a preservação dos materiais impressos, podemos salientar ainda que o usuário encontrará documentos em diversos formatos como: (texto, som, vídeo) democratizando com qualidade o conhecimento.

Através da identificação, da descrição e da comparação dos serviços e produtos oferecidos pelas três Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e do TSE

analisando suas semelhanças e diferenças pode-se constituir métodos para a avaliação dos produtos e serviços oferecidos aos usuários neste ambiente e verificar se estes produtos e serviços estão correspondendo as suas necessidades informacionais.

Este estudo torna-se relevante, pois as variadas formas como a informação é usada nos propõe uma constante atualização sobre as novas tecnologias na Ciência da Informação sobre tudo para as Bibliotecas Digitais. Além disso, nos permitirá identificar neste triângulo das Bibliotecas Jurídicas do STF, do TST e do TSE se os produtos e serviços disponibilizados aos usuários na área jurídica colaboram como instrumento de apoio para a elaboração das decisões judiciais e para a realização de pesquisas.

Com base neste estudo podem ser analisados outros aspectos como as necessidades de informações dos usuários e as competências necessárias ao bibliotecário da área jurídica para atender estas demandas. A sugestão é que outros estudos deem continuidade à pesquisa.

O problema de pesquisa que direcionou este trabalho trata do seguinte: Quais as características dos produtos e dos serviços de informações predominantes nos sites das Bibliotecas Jurídicas do STF, do TST e do TSE?

O presente trabalho está dividido em objetivo geral e específicos.

O objetivo geral deste trabalho é identificar os produtos e serviços de informação ofertados à população pelas Bibliotecas Jurídicas do STF, do TST e do TSE.

Os objetivos específicos são:

- a) relacionar os produtos e serviços de informação oferecidos;
- b) examinar a similaridade ou diferenciação dos produtos e serviços ofertados;
- c) relatar as características dos produtos e serviços de informações dessas bibliotecas.

## 2 INFORMAÇÃO JURÍDICA

A ciência da informação estuda a informação desde sua criação até o processo de transformação de dados em conhecimento, ela surge para satisfazer as necessidades informacionais de profissionais das mais diversas áreas, instituições sociais e a sociedade em geral. É um campo interdisciplinar com perspectivas provenientes de uma área tecnológica, social e humana.

Compreendendo a necessidade de informação da comunidade jurídica é necessário conceituar aqui a expressão informação jurídica de acordo com a literatura. Passos caracteriza informação jurídica como:

(...) toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações de pensamentos de juriconsultos, advogados, legisladores, desembargadores, juizes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar (do ponto de vista legal) ou regulamentar, situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda, quando interpretam e aplicam dispositivos legais. (PASSOS, 1994, p. 363).

### 2.1 BIBLIOTECA TRADICIONAL

A história das bibliotecas no Brasil, até o início do século XIX pode ser resumida conforme Santos (2010, p. 51) em três etapas sucessivas: bibliotecas dos conventos e particulares passando pela Fundação da Biblioteca Nacional até a criação da Biblioteca Pública da Bahia. O mesmo autor afirma ainda que entre o século XVIII e XIX os livros tomaram espaços entre bibliotecas e livrarias a leitura se proliferou e os livros começaram a ser lidos e debatidos, porém no Brasil de forma geral os livros concentravam-se nos conventos também relata que a história da biblioteca está intimamente relacionada com a história do saber humano pois através dela o conhecimento se preserva e a cultura é transmitida por gerações.

Segundo Alvarenga (2001, p. 3) a biblioteca tradicional é compreendida como uma organização com as seguintes funções: adquirir, tratar, armazenar, disseminar e disponibilizar documentos, em sua materialidade convencional, independentemente de sua forma física ou suporte (livro, periódico, mapa, gravura, filme, cd-rom). O autor afirma ainda que sem a presença das bibliotecas não haveria o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, o conhecimento estaria restrito ao saber limitado da memória oral coletiva e a eventuais registros dispersos.

Para Garcez e Rados (2002, p. 44), a biblioteca deve ser ativa e acompanhar

as transformações de acesso a bens e serviços de informação, a fim de atender as peculiaridades informacionais de seus usuários. Os autores chamam atenção ainda para as bibliotecas acadêmicas que possuem diversidade de usuários é preciso ter um entendimento sobre a necessidade destes em realizar suas pesquisas locais apesar de no meio digital o acesso ser mais rápido e de menor custo consideram que o meio impresso é mais seguro em relação ao digital e apropriam-se do ambiente acolhedor e tranquilo para o estudo.

## 2.2 BIBLIOTECA DIGITAL

A biblioteca digital pode-se dizer que vem como uma tendência e uma necessidade trazendo consigo algumas vantagens em relação à biblioteca tradicional principalmente quando se fala em espaço físico, pois através de um servidor o usuário tem acesso à informação que necessita. Outra vantagem é a acessibilidade que não impõe barreiras físicas facilitando o acesso às bibliotecas mundiais com conteúdos de obras que muitas vezes não são encontradas em uma biblioteca tradicional, é necessário que os serviços de uma biblioteca se ajustem as novas tecnologias agregando valor a informação e minimizando esforços para a sua utilização atendendo prontamente a demanda do usuário.

Alvarenga (2001, p. 3) avalia biblioteca digital sendo “[...] um conjunto de objetos, concebidos em meio digital, desmaterializados de sua condição física tradicional, constituídos de funções inteiramente novas que lhes garantem a hipertextualidade e caráter multimidiático [...]”.

O desenvolvimento de uma biblioteca digital baseia-se no planejamento de uma biblioteca tradicional que envolve as etapas de: processamento de aquisição: que corresponde a compra, digitalização, acesso a outros sites e auto-arquivamento, o processamento técnico: que envolve a catalogação, classificação, indexação – metadados e iniciativa de arquivos abertos, a recuperação: que são as ferramentas de busca, a disseminação que envolve os boletins eletrônicos, o atendimento ao usuário: que envolve o setor de referência digital - meios de comunicação digital e sistemas agentes, a preservação: dos (itens documentários e dos suportes informacionais). (VIDOTTI; SANT'ANA, 2005, p. 80).

Reforçando as definições dos autores acima temos como uma das definições



mais divulgadas para as bibliotecas digitais a da Digital Library Federation (DLF):

[...] organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades.

As bibliotecas digitais ainda são conceituadas por Castro (2007, p. 14): como sendo conjuntos de fontes eletrônicas e serviços técnicos utilizados para a criação, pesquisa e uso da informação, possibilitando a extensão e o aumento do armazenamento e dos sistemas de recuperação de informação, manuseando dados digitais em todos os meios, sejam eles textos, sons ou imagens dinâmicas e estáticas, em redes distribuídas de trabalho. Castro ainda afirma que o conteúdo das bibliotecas digitais englobam dados e metadados, apresentando como aspectos do dado a representação, criador, dono, direitos de reprodução, já os metadados consistem em ligações ou relacionamentos com outros dados ou metadados podendo esses serem internos ou externos à biblioteca digital.

### 2.3 PRODUTOS

Os produtos são conceituados por Kotler e Armstrong (2007, p. 200), como sendo algo que pode ser disponibilizado a um mercado para apreciação, uso ou consumo podendo satisfazer desejos e necessidades, compreendem mais do que bens tangíveis, englobam objetos físicos, serviços, eventos, pessoas, organizações, conhecimento ou um misto de todas as entidades. Afirmam ainda que, ao desenvolver produtos as empresas devem primeiro verificar quais carências centrais dos consumidores eles vão satisfazer. Após esta identificação o produto básico deve ser planejado e ampliado a fim de elaborar e reunir benefícios de modo a suprir tais carências. A figura 1 representa as caracterizações dos produtos em cinco níveis para a satisfação do cliente.

Kotler (2012, p. 348) caracteriza os produtos em níveis de valor para a satisfação do cliente.

a) nível fundamental que é o benefício central o que o cliente está realmente comprando, procurando. Quem vai a uma biblioteca está procurando informação;

b) segundo nível é a transformação do produto central em produto básico. Na

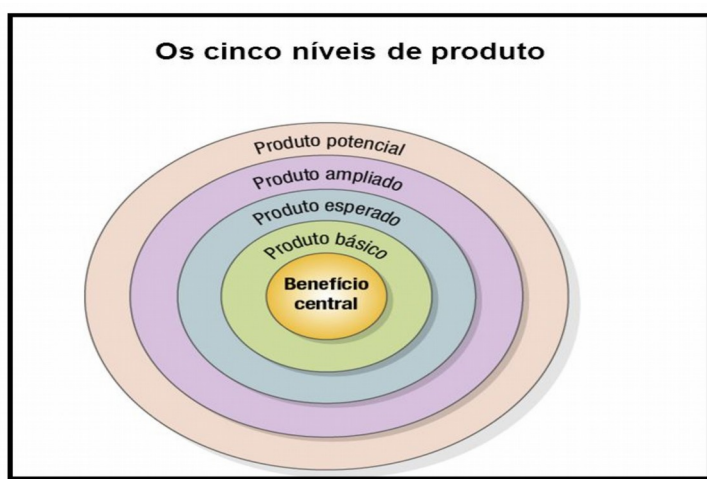
biblioteca o usuário espera encontrar suportes que auxiliem na sua busca;

c) no terceiro nível é a preparação do produto esperado, ao recorrer à biblioteca o usuário espera o atendimento de um profissional que o direcione ao acervo e que o auxilie na busca da informação;

d) no quarto nível é preparação do produto ampliado deve exceder as expectativas do cliente, para a biblioteca entrar nesse nível além de auxiliar na busca da informação, direcionar ao acervo, um possível contato com a fonte excederia as expectativas do usuário e elevaria o nível de sua satisfação com o produto;

e) no quinto nível encontra-se o produto potencial aqui é a parte que a instituição busca novas formas de corresponder os clientes e diferenciar seu produto. Nas bibliotecas esta diferenciação pode de se dar através de um serviço de referência que mantenha seus usuários informados de suas novas aquisições, a facilidade de reservar e renovar seus empréstimos on-line e também a oferta de uma rede WIFI.

Figura 1 – Cinco Níveis de Produto



Fonte: Kotler (2012, p. 348)

Kotler (2012) ainda classifica os produtos conforme as características de durabilidade, tangibilidade e uso. E de acordo com a durabilidade e tangibilidade os produtos refletem-se em três grupos a saber:

a) bens não duráveis: bens tangíveis normalmente usados uma ou poucas

vezes. Consumidos e comprados com frequência o ideal é ser disponibilizados em vários locais e anunciado em vários veículos de comunicação induzindo ao consumo e ganhando a preferência de quem os consome;

b) bens duráveis: bens tangíveis normalmente usados com uma duração determinada; Em relação as bibliotecas pode-se mencionar computadores e mobiliário.

c) serviços: são produtos intangíveis inseparáveis, variáveis e perecíveis que exigem mais controle de qualidade , credibilidade e adaptabilidade. Na biblioteca pode se investir na atualização dos documentos, veracidade das fontes e adaptação do acervo aos novos suportes.

## 2.4 SERVIÇOS

Os serviços, de acordo com Kotler e Armstrong (2007), possuem particularidades inerentes diferenciando-se dos bens, como: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Diferente dos produtos os serviços são fabricados para posteriormente ser vendidos e consumidos. Já os produtos precisam ser vendidos e posteriormente fabricados e consumidos ao mesmo tempo.

A intangibilidade é uma das principais características dos serviços, pois refere-se a inexistência da matéria não podem ser vistos e sua qualidade não pode ser avaliada antes do uso. A inseparabilidade os serviços não podem ser separados de quem os fornece. A variabilidade está ligada a maneira de como o serviço é executado indicando suas qualidades. E por último a perecibilidade não podem ser armazenados, pois não se conservam.

Algumas das características apresentadas por Bhasin:

- a) os serviços são vendidos exclusivamente com base nos benefícios que oferecem - portanto, publicidade boca a boca e uma boa reputação são alguns benefícios que são críticos para fazer uma marca de serviço ao longo do tempo;
- b) os serviços não podem ser disponibilizados antecipadamente - eles podem ser dados apenas quando uma compra dos serviços foi feita;
- c) a utilidade temporal é crítica - nos serviços, você cobra pela quantidade de

tempo que uma pessoa consome. Assim, a forma como você utiliza o seu tempo é fundamental para a rentabilidade do seu negócio;

d) os serviços não podem ser transferidos – o exemplo aqui usado foi o de call centers que estão em países mais baratos, os serviços de call center devem permanecer em um só lugar e fornecer esses serviços em outro, pois a transferência aumentaria o valor do serviço;

e) serviços perecem - um serviço uma vez ordem, perece, se for deixado sem uso;

f) um serviço consumido uma vez não pode ser retornado - você não pode retornar um serviço uma vez que foi consumido;

g) controlar a qualidade dos serviços é difícil - como os serviços são intangíveis, não é possível medir a qualidade do serviço prestado. Assim, controlar a qualidade dos serviços ao longo do tempo é muito difícil, desde que o elemento humano está envolvido.

## 2.5 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Conforme (LANCASTER, 1996, p. 2) a biblioteca como instituição de serviços é considerada “[...] uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida [...]” e seu bom funcionamento depende da combinação entre os recursos informacionais e a equipe que presta estes serviços na biblioteca. Para o autor as atividades da biblioteca dividem-se em dois grupos os serviços técnicos (se referem à organização e controle dos recursos informacionais) e os serviços ao público.

De acordo com levantamento feito da literatura especializada na área cabe destacar os seguintes serviços de informação para as bibliotecas digitais: serviço de referência digital, cooperação entre bibliotecas, acesso remoto on-line, alertas de informação, comutação bibliográfica, comunidades virtuais e redes sociais.

O serviço de referência digital foi desenvolvido para atender um aumento na demanda devido a grande disponibilidade de informações on-line. Através desse serviço os usuários podem fazer perguntas por e-mail enviar e receber respostas conforme sua disponibilidade de horário.

Nesse contexto de mudanças significativas e uma nova forma de representar

tais recursos informacionais digitais às bibliotecas precisam se adequar as novas tecnologias criando ambientes informacionais com formatos de armazenamento, descrição e representação das informações compatíveis com as tecnologias mais atuais viabilizando atender da melhor maneira a demanda do usuário.

Segundo Márdero Arellano (2001, p.2), “os serviços de referência digital via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet.”

Segundo Ávila (2007) “[...] apesar de web oferecer mecanismos de buscas, os usuários necessitam de auxílio para selecionar e otimizar as suas pesquisas”.

É importante que o bibliotecário dialogue com o usuário para entender quais são suas reais necessidades de modo que o tempo resposta seja razoável e que a informação fornecida tenha relevância para a sua demanda.

Para Moreno (2005):

cabe ao bibliotecário de referência a responsabilidade de ensinar [...] fornecer a informação necessária, o auxílio prático, ser imparcial [...] dando maior ênfase na responsabilidade social de servir às pessoas dentro de um tempo aceitável e na mídia escolhida pelo usuário.

Na figura do bibliotecário o serviço de referência digital ganha destaque nas bibliotecas digitais, pois é ele quem assume a responsabilidade de ensinar estratégias de busca e técnicas de recuperação dando maior autonomia ao usuário.

O serviço de cooperação entre bibliotecas possibilita ao usuário um amplo universo de informações, favorece e auxilia a instituição no desenvolvimento das coleções e no melhor aproveitamento dos recursos como a troca de assinaturas em duplicidade por títulos novos e o não pagamento de assinaturas que outros parceiros já oferecem.

A cooperação entre bibliotecas proporciona que instituições com menos recursos tenham condições de disponibilizar aos seus usuários informações mesmo que não a detenha em seu acervo.

Vários autores defendem a importância do trabalho cooperativo entre bibliotecas digitais. Exemplificado por Garces e Rados (2002, p. 45) temos:

Curl On-line Public Access Catalogue - COPAC catálogo unificado

(telnet/web), isto é, participação em consórcios, pois permite que uma comunidade acadêmica use recursos bibliotecários de outras instituições, locais e regionais, neste caso, pode utilizar cartões para reconhecer o usuário como membro daquele consórcio, para que ele obtenha todas as facilidades proporcionadas individualmente por biblioteca.

Ao aderir ao trabalho cooperativo, a biblioteca está ampliando o seu pronto atendimento ao usuário com um diferencial na prestação desses serviços.

O acesso remoto on-line traz como vantagem a possibilidade de recuperar informações sem limites geográficos de maneira que o usuário poderá ter acesso a documentos em diversos formatos como: (texto, som, vídeo). De acordo com a Ifla (2010) “disponibilizar na Internet os serviços da biblioteca aumenta a sua acessibilidade ao público e a outras bibliotecas e melhora a qualidade do serviço”.

O alerta de informação é um serviço que intenciona informar ao usuário sobre novos produtos e serviços como: cursos oferecidos, promoções, novas aquisições e informações atualizadas sobre assuntos específicos que conforme o seu perfil pode antecipar atender a demanda do usuário.

Para Lessa e Mota (2013, p. 6) “cada usuário tem um perfil de estudo e pesquisa [...], assim sendo os serviços de alerta os remete informações documentais específicas com sua linha de pesquisa, tornando mais rápido o tempo de busca e recuperação de informações”.

A comutação bibliográfica é um serviço que fornece cópias de documentos ou parte deles tendo a biblioteca como mediador desse serviço.

Conforme (Araújo Júnior; Araújo, 2008) a comutação bibliográfica contribui no processo de:

desburocratizar o processo administrativo e contábil nas transações de compra e venda de cópias de documentos e contribuir para o aperfeiçoamento do ensino e da pesquisa, criando condições para a transferência e uso cooperativo de informações interdisciplinares armazenadas nas instituições depositárias dos acervos bibliográficos.

As comunidades virtuais podem ser definidas como grupos os quais possuem interesse em comum e se unem para disseminar informações e promover discussão sobre temas específicos.

Mathias; Santos (2014, p. 3) identificam esses espaços como: “[...] comunidades virtuais, em geral, organizadas a partir de blogs, sites ou plataformas

também utilizadas para hospedar cursos a distância, onde os usuários participam deixando suas opiniões, críticas, sugestões e até enriquecendo o site com novas informações.”

Ainda de acordo com Mathias; Santos (2014, p. 3) as comunidades virtuais são apresentadas como:

mediadoras dos processos de educação corporativa e, ao mesmo tempo, como instrumentos de aproximação entre os profissionais e os conhecimentos disponíveis, têm exercido um papel essencial relacionando a aprendizagem à gestão do conhecimento.

Esta tem se tornado uma ferramenta cada vez mais importante para as bibliotecas, pois através da participação coletiva, o trabalho enriquece e a qualidade de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca está sempre se aprimorando. A participação dos usuários nessas comunidades podem ampliar e agilizar o acesso à informação visto que há uma troca e uma interação permitindo posicionamentos independente do espaço ou momento que se encontram.

As redes sociais nas bibliotecas digitais apresentam-se como um caminho que serve para atualizar o usuário nos processos de aprendizado, sobre novos conhecimentos produzidos. Através dela podem ser compartilhadas informações de interesses comuns ou diversos, o acesso rápido possibilita aos grupos estar sempre com informações atuais em tempo real.

As redes sociais são apresentadas por Cunha (2012, p. 121) como uma rede de compartilhamento que podem disponibilizar informações de qualidade e representar um sucessivo avanço no desenvolvimento da biblioteca.

### **3 BIBLIOTECAS ANALISADAS**

As bibliotecas objeto de análise neste estudo são as bibliotecas do STF, TST e do TSE.

#### **3.1 BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**

A Biblioteca do Supremo Tribunal Federal denominada de Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal teve origem no ano de 1891, com a instalação do tribunal que em seu regimento interno já mencionava os serviços da biblioteca em seus artigos 127 (organizar e conservar na melhor ordem o arquivo e cartório da secretaria e a biblioteca do tribunal) e 142 (um dos amanuenses da arrumação do arquivo outro da biblioteca, sem prejuízo do serviço da escrituração a que são obrigados como os oficiais e o amanuense especialmente encarregado do registro da correspondência e pareceres do procurador-geral). (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

A Biblioteca é especializada na área do Direito e possui aproximadamente 100.000 obras divididas em livros, periódicos e materiais especiais, tanto nacionais como estrangeiros. Seu primeiro registro é de 1912 uma obra de “Laurent, Avant Projet de Révision du Code Civil” de 1882, em 1987 foram instalados computadores com terminais para consulta e impressora, os processos de alimentação e recuperação de informações foram automatizados. No ano de 1999 foi incorporada ao acervo a obra de Cícero Orationi de 1556 considerada a mais antiga da coleção de obras raras dessa biblioteca. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

No ano de 2003 a biblioteca recebeu o certificado de qualidade ISO 9001:2000, pelos serviços de atendimento às necessidades de informação de usuários internos e externos, referente às pesquisas de doutrina jurídica e legislação. Segundo o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) a biblioteca foi uma das primeiras bibliotecas brasileiras a obter essa certificação. Em 2007 foi realizado em Brasília o primeiro Seminário de Gestão da Informação Jurídica em Espaços Digitais, no mesmo ano foi lançada a primeira versão da Biblioteca Digital que contava, inicialmente, com as Coleções Obras



Completas de Rui Barbosa, Obras Raras e Obras em Domínio Público, também foi implementado o novo site do STF que facilitou a atualização dos conteúdos e a disponibilização das informações dos produtos, serviços e informações da Biblioteca aos seus usuários. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

As atividades da biblioteca são regulamentadas pelas instruções normativas n.º 129/2011 e a n.º 200/2015. A instrução normativa n.º 129/2011 trata do funcionamento da biblioteca e a instrução normativa n.º 200/2015 trata da política de desenvolvimento de coleções da biblioteca. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

A Biblioteca faz parte da Rede Virtual de Bibliotecas composta por 12 bibliotecas governamentais do Distrito Federal e através da pesquisa ao acervo bibliográfico é possível recuperar as obras do acervo geral, incluindo também as obras raras e títulos que compõe as coleções especiais que são formadas com acervos de renomados juristas brasileiros. As obras raras podem ser acessadas pessoalmente na biblioteca ou por meio da biblioteca digital. A Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI é uma rede cooperativa de bibliotecas, coordenada pela Biblioteca do Senado Federal, que agrega recursos bibliográficos, materiais e humanos de doze bibliotecas da Administração Pública Federal e do governo do Distrito Federal, dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, com o objetivo de atender às demandas de informações bibliográficas de seus órgãos mantenedores. O acervo registrado na base de dados bibliográfica da RVBI tem como prioridade temática a área do Direito, especificamente doutrina, mas abrange, também, outras áreas das Ciências Humanas e Sociais. Cada Biblioteca da Rede possui uma base administrativa com os dados particulares de sua coleção, usuários, fornecedores, etc. Essas bases, por sua vez, se compõem de vários registros inter-relacionados e organizados de forma a atender às necessidades de informação dos usuários e a promover o intercâmbio e a interação dessas informações. A RVBI, assim denominada desde o ano de 2000, originou-se na Rede SABI - Subsistema de Administração de Bibliotecas, iniciada em 1975, a partir da automação da Biblioteca do Senado pelo Prodasen. Nesses 41 anos de funcionamento, a Rede acompanhou as inovações tecnológicas, implantou formato internacional de intercâmbio

bibliográfico, possibilitando a compatibilidade com outras redes e sistemas de informação. (BIBLIOTECA DO SENADO, 2017). O software utilizado é o Aleph. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

Nessa biblioteca encontram-se bibliografias referentes a assuntos relevantes em discussão no tribunal e também conforme a repercussão social do tema, o levantamento bibliográfico é feito na Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI, no banco de dados Hein Online (pela intranet), Scielo e no Banco de Jurisprudência do STF. A biblioteca possui um canal denominado “espaço aberto” onde o usuário se mantém informado sobre notícias e eventos da biblioteca além de sugerir aquisição de novos materiais, criticar ou elogiar e também fazer doações de sua própria autoria. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016).

A Biblioteca Digital do STF possui dois tipos de acervo: o bibliográfico e o comum. No acervo bibliográfico encontram-se os livros digitalizados da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal enquanto que no acervo comum é disponibilizado documentos digitais de diversas áreas do STF em diferentes suportes como: peças de museu, processos históricos, entrevistas, áudios e vídeos da TV e da Rádio Justiça, e outros documentos de interesse da sociedade. Dentre as coleções disponíveis estão: obras raras, obras completas de Rui Barbosa, domínio público, publicações institucionais e produção intelectual de ministros e servidores. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016). A Figura 2 apresenta como pode ser realizada a consulta no acervo de forma simples, orientada, multibase, avançada e CCL.

Quanto à adequação a Lei de Acesso a Informação, as informações divulgadas pela Biblioteca na página do Supremo Tribunal Federal obedecem a um procedimento padrão adotado pelo Tribunal, antes de publicar a Coordenadoria de Biblioteca envia o conteúdo para apreciação da Secretaria de Documentação se esta autorizar a informação vai para a página. (COORDENADORIA DE DOCUMENTAÇÃO DE BIBLIOTECA SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2017).

A Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal está localizada na Praça dos Três Poderes. Ed. Anexo II – 1º andar – Brasília DF CEP: 70.175-900 podendo ser acessada pelo Site da biblioteca <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaConsultaAcervoStf>.

Figura 2 - Catálogo Coletivo da RVBI

Catálogo Coletivo - versão 20

Login | Encerrar Sessão | Usuário | Preferências | Bases de Dados | Pedido de EEB | Ajuda

Busca por Lista | Busca por Palavras | Resultados | Buscas Anteriores | Favoritos

Simple | Orientada | Multibase | Avançada | CCL

**Busca por Palavras - Simples**

Palavras:

Campo:

Buscar resultados com:  todas as palavras  a expressão exata

Base:

Filtros de busca:

Tipo de material:  Idioma:

Intervalo de ano de:  até:  AAAA (Use ? para truncar o ano quando não usar intervalo de anos)

Dicas de busca:

Se a opção "Buscar resultados com a expressão exata" está marcada, a busca por *relações públicas*, por exemplo, recupera somente registros que possuem a palavra *relações* PRÓXIMA à palavra *públicas*. A opção "Buscar resultados com a expressão exata" não é aplicada a resultados com mais de 500 registros.

**Fonte:** Biblioteca do Supremo Tribunal Federal, 2016

### 3.2 BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

O primeiro registro de estabelecimento de uma biblioteca voltada para questões trabalhistas data da criação do Conselho Nacional do Trabalho em 30 de abril de 1923.

Em 7 de maio de 1947 a biblioteca do antigo Conselho Nacional do Trabalho passa a integrar a nova Corte suprema do Judiciário Trabalhista e em 9 de outubro de 1969 passa a se denominar Biblioteca Délio Maranhão, em homenagem ao ilustre magistrado que atuou no TST como juiz convocado. (BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO).

A biblioteca é aberta ao público para consulta ao acervo, porém o empréstimo é exclusivo aos ministros do tribunal superior do trabalho, aos servidores do tribunal e as bibliotecas de órgãos da administração pública no Distrito Federal. Ao usuário externo é permitido retirar até cinco documentos para fazer cópias com devolução imediata, é solicitado um documento de identificação que permanecerá na biblioteca até a devolução dos materiais retirados.

A JusLaboris - Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho faz parte da Biblioteca do Tribunal Superior do Trabalho. Na JusLaboris são publicadas informações bibliográficas produzidas pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho (ENAMAT). Seu objetivo é captar, tratar, organizar e disseminar informações na área do direito trabalhista e congêneres contribuindo para divulgação da informação na área trabalhista incentivando a sua utilização. (TST, 2017).

No portal da biblioteca pode-se pesquisar no acervo digitando um termo para consulta, selecionar um dos campos para a pesquisa, escolher o catálogo do TST ou da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI). Há ainda a opção de busca avançada e renovação de empréstimo entrando com o usuário e senha.

O portal disponibiliza o acesso aos Repositórios Autorizados de Jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho que são: publicações de entidades oficiais ou particulares que podem ser usadas nos recursos ao entrar nesses repositórios autorizados é apresentado ao usuário um quadro com informações referentes ao nº de registro, nome do repositório, editor, data do registro e sobre a vigência do mesmo para cada repositório existe um link direto sendo que para alguns é necessário login e senha. No link fale com o Bibliotecário o usuário pode através do preenchimento de um formulário enviar dúvidas e sugestões. A figura 3 mostra um produto da Biblioteca Délio Maranhão (TST) a Coleção tá na mão que é um guia didático que funciona como um tutorial de como pesquisar no catálogo da biblioteca e da juslaboris. Já a figura 4 apresenta um Formulário de Solicitação de Cópias de capítulos de livros, artigos de periódicos e outros documentos basta preenchê-lo.

Dentre os produtos e serviços da biblioteca do TST pode-se relacionar os seguintes:

#### **Produtos da biblioteca do TST**

**Catálogo on-line** – facilita ao usuário pesquisar sobre livros, artigos e outros materiais disponíveis no acervo no catálogo da rede virtual de biblioteca assim como

a disponibilidade da obra para empréstimo;

**Juslaboris** - é a biblioteca digital da justiça do trabalho aos usuários externos é permitido acesso a todos os documentos exceto os que exijam login;

**Acesso às bases de dados** – disponibilidade de acesso as bases de dados assinadas pela biblioteca através dos computadores do TST ou por login;

**Tema do mês** – seleção mensal de assuntos trabalhistas em destaque;

**Revista Superior Tribunal do Trabalho** – divulga artigos baseados nas áreas do direito e processo trabalhista;

**Coleção tá na mão** – trata de um guia com informações de como pesquisar no catálogo da biblioteca e da juslaboris;

Figura 3 – Guia Didático da Biblioteca Délio Maranhão

**O que é a JusLaboris?**

É a evolução da Biblioteca Digital do Tribunal Superior do Trabalho. Dissemina conhecimento na área de direito trabalhista e congêneres, permitindo livre acesso e pesquisa em seus documentos.

Novas coleções: Revista da Justiça do Trabalho, Revista de Direito do Trabalho, Livros digitais, vídeos institucionais. **Senha do TST para acessar documento exclusivo.**

Facilidade de pesquisa: filtros limitados, sugestão ortográfica, refinamento do resultado da busca. **Design responsivo: layout disponível para celular, computador ou tablet.**

Acesso aberto às estatísticas. **E-mail de alerta de novas publicações na biblioteca.**

**Busca estruturada: formulário de pesquisa com campos específicos para cada coleção.**

**Filtros limitados e sugestões de refinamento do resultado da busca no momento da pesquisa (autor, assunto, data, categoria, espécie normativa).**

**Sugestão ortográfica.**

**Maior precisão no resultado das buscas com controle de sinônimos, ponderação dos campos, não diferenciação entre caracteres maiúsculos e minúsculos, pesquisa com características semânticas, permitindo uso de caracteres especiais e operadores booleanos (NOT, OR, AND, ?, \*).**

**Visualização imediata de situação das normas expressamente revogadas, canceladas e sem efeito.**

**Destaque dos termos pesquisados.**

**Versatilidade na ordenação dos resultados.**

**1** Barra de busca

**2** Sugestão ortográfica

**3** Filtros

**4** Visualização imediata de situação das normas expressamente revogadas, canceladas e sem efeito

**5** Destaque dos termos pesquisados

**6** Versatilidade na ordenação dos resultados

**7** Navegar

**REFINAR**

**Autor**

- Cira, Cleonilson Marini (2)
- Martini, Luiz Guilherme (2)
- Wander, Luiz Roberto (2)
- Allen, Amélia, 1996- (1)
- Amorim, Sérgio Cruz (1)
- Ver mais...

**Assunto**

- Brasil, Código de processo civil (1973) (5)
- Processo, eletrônico, Brasil (5)
- Processo civil, legislação, Brasil (5)
- Brasil, Código de processo civil (1973) (5)
- Processo civil, Brasil (3)
- Ver mais...

**Data**

- 2010 - 2019 (22)

**Categoria**

- Livro (22)
- Doctrina (2)
- Artigo de Periódico (53)
- Periódico (281)
- Espécie normativa (1)
- Nota (145)
- Nota (24)

**MINHA CONTA**

Entrar

Cadastro para usuários autorizados

**ESTATÍSTICAS**

Estatísticas de uso

Estatísticas de pesquisa

Mostrando os itens 1 a 10 de 22

**RSS FEEDS**

- RSS 1.0
- RSS 2.0
- Atom

**REVOCADO**

**ATD**

Ato n. 829/2009/STJ, de 14 de dezembro de 2012

Brasil. Tribunal Superior do Trabalho (TST) ; 2012-12-19

Altera o art. 4º do Ato n. 309/2009/STJ, de 25 de março de 2011, que revoga o Ato n. 746/2009/STJ, de 24 de outubro de 2012, que disciplina a utilização de serviço móvel pessoal e o uso de aparelho telefônico...

**DATA DE ORDENAÇÃO**

- Relevância
- Título - crescente
- Título - decrescente
- Data de publicação - crescente
- Data de publicação - decrescente
- Data de inclusão - crescente
- Data de inclusão - decrescente

Resultados por página: 5

Fonte: Biblioteca Délio Maranhão, TST, 2016

**Produção intelectual dos servidores do TST** – divulga a produção intelectual dos servidores do tribunal;

**Serviços da biblioteca do TST**

**Atendimento ao público e realização de pesquisas bibliográficas** - a biblioteca

está disponível ao público para estudo e consulta, porém a pesquisa bibliográfica é voltada aos ministros e servidores do Tribunal Superior do Trabalho;

**Divulgação de novas aquisições** - são divulgadas as capas e sumários de novos livros e periódicos incluídos no acervo;

**Reprodução de publicações** – são fornecidas cópias de capítulos de livros, artigos de periódicos e outros documentos basta preencher um formulário indicando a categoria do solicitante, seus dados, os capítulos dos livros e os artigos dos periódicos solicitados. Sendo que para os usuários externo a cortesia é de até 30 páginas. (BIBLIOTECA DO TST);

**Intercambio de publicações** – lista de livros e periódicos duplicados disponíveis para intercambio/doação com outras instituições;

**Registro dos repositórios autorizados** – organiza e divulga publicações de entidades oficiais ou particulares que podem ser citadas nos recursos do TST na lista existe um link que remete a entidade responsável pela publicação.

Figura 4 – Formulário de Solicitação de Cópias

Renovação de empréstimos	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; text-align: center;">Solicitação de Cópias de Capítulos de Livros</div> <p><small>As cópias serão fornecidas conforme ATO Nº 04/2006/CGM DE 14 DE SETEMBRO DE 2009, que dispõe sobre o funcionamento da Biblioteca, ressaltando-se a legislação dos direitos autorais.</small></p> <p><small>As bibliotecas da Hede HVBI devem solicitar cópias por meio do UoacWeb.</small></p> <p><b>Categoria do Solicitante</b></p> <p> <input type="radio"/> Ministro do TST                      <input type="radio"/> Biblioteca Convidada  <input type="radio"/> Servidor do TST                      <input type="radio"/> Biblioteca de TRT  <input type="radio"/> Usuário Externo *                      <input type="radio"/> Outras Bibliotecas         </p> <p><small>* Aos usuários externos, a título de cortesia e em caráter excepcional, serão fornecidas até trinta páginas.</small></p> <p><b>Identificação do Solicitante</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Solicitante</td> <td style="width: 50%;">Matrícula Instituição</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> <td>Telefone com DDD / Ramal</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/> / <input type="text"/></td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>Capítulos Solicitados</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Capítulo 1</td> <td style="width: 50%;">Capítulo 2</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Solicitante	Matrícula Instituição	<input type="text"/>	<input type="text"/>	E-mail	Telefone com DDD / Ramal	<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	Capítulo 1	Capítulo 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Solicitante		Matrícula Instituição											
<input type="text"/>		<input type="text"/>											
E-mail		Telefone com DDD / Ramal											
<input type="text"/>		<input type="text"/> / <input type="text"/>											
Capítulo 1	Capítulo 2												
<input type="text"/>	<input type="text"/>												

Fonte: Biblioteca Délio Maranhão, TST, 2016

**Acesso à internet (Wi-Fi)** – através de um cadastro no atendimento o usuário pode ter acesso à internet;

**Livro livre** – este é um projeto do TST com objetivo de levar leitura a todos os estagiários e terceirizados da casa não há necessidade de registrar o empréstimo.

Além dos serviços já citados a biblioteca digital usa como uma ferramenta de difusão de informações aos usuários nas redes sociais o Facebook do Tribunal Superior do Trabalho.

### 3.3 BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

A Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud é a biblioteca do TSE, de acesso público porém atende prioritariamente a magistrados, servidores ativos e inativos, colaboradores e estagiários do TSE ao usuário externo somente é permitida a consulta de obras no âmbito da biblioteca, seu o objetivo é subsidiar a tomada de decisões no desenvolvimento das atividades do Tribunal Superior Eleitoral. A biblioteca possui espaço físico para estudo individual e coletivo disponibiliza computadores de acesso público e rede Wi-Fi para todos os usuários, possui o certificado ISO 9001 na categoria atendimento ao usuário da informação nos serviços de empréstimo e pesquisa de material bibliográfico. (BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016)

É especializada em direito eleitoral e matéria partidária seu acervo é composto de documentos de várias áreas do direito, além de outras áreas como: Administração, Ciência Política, Contabilidade, Economia, Informática e Recursos Humanos. Conta com aproximadamente 35 mil itens à disposição do usuário, entre livros, folhetos, teses, coleções de leis, atos normativos, separatas, materiais especiais (fitas VHS, DVDs, CDs, fotografias e documentos históricos), além de 231 títulos de periódicos. (BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016)

A biblioteca digital do TSE apresenta-se como um ambiente virtual que armazena, preserva, divulga e dá acesso a documentos digitais sobre conteúdos relativos às eleições, matéria eleitoral e partidária e à produção institucional da Justiça Eleitoral. Tem como objetivo fomentar a gestão da memória institucional e eleitoral, incrementar o intercâmbio de informação eleitoral e partidária com outras instituições nacionais e internacionais, promover a gestão do conhecimento institucional e ampliar a visibilidade da produção da Justiça Eleitoral. (BIBLIOTECA DIGITAL DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016)

Seu acervo inclui publicações da Justiça Eleitoral, doutrina, jurisprudência, mapas, vídeos, imagens e diversos outros documentos. Além disso, os temas selecionados trazem uma coleção de artigos previamente escolhidos sobre os assuntos mais relevantes da área eleitoral suas obras são de domínio público ou possuem direitos autorais cedidos pelos proprietários. O software utilizado pela biblioteca é o Aleph 500. (BIBLIOTECA DIGITAL DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016).

Na biblioteca digital pode-se optar pesquisar em todo o repositório, selecionar uma comunidade para navegar nas coleções ou ainda no repositório digital da justiça eleitoral.

A figura 5 exemplifica como a pesquisa pode ser feita em todo o repositório utilizando-se filtros para refiná-la. Já nas figuras 6 e 7 ilustra como é a pesquisa selecionando uma comunidade para navegar nas coleções e mostra que no repositório digital da justiça eleitoral pode-se navegar selecionando por: data do documento, por autores, títulos e assuntos, pesquisar nesta comunidade e nas suas coleções e também em subcomunidades.

Quanto a adequação à Lei de Acesso à Informação a página da Biblioteca está enquadrada dentro da página do TSE e é norteada pelos mesmos princípios, respeitando a transparência, divulgação de informações de interesse público e demais aspectos, perguntas que sejam encaminhadas à biblioteca, mas, não sejam de sua competência, são encaminhadas para a Ouvidoria no endereço [aic@tse.jus.br](mailto:aic@tse.jus.br). (SECRETARIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016)

Site da biblioteca <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>.



Figura 5 – Repositório da Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral  
Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral

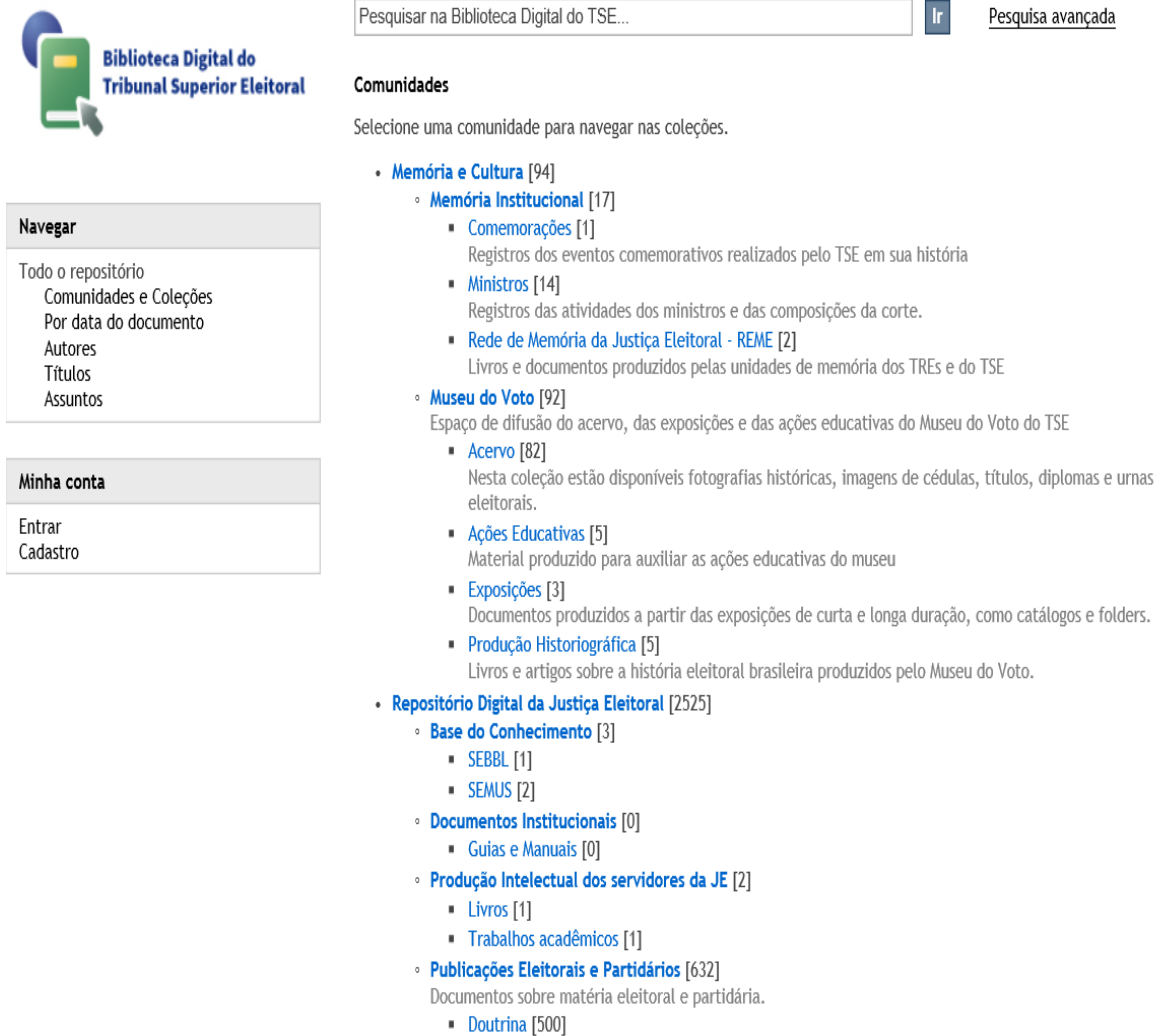
The screenshot displays the user interface of the Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral. On the left, there is a navigation menu with three sections: 'Navegar' (containing links for 'Todo o repositório', 'Comunidades e Coleções', 'Por data do documento', 'Autores', 'Títulos', and 'Assuntos'), 'Minha conta' (containing 'Entrar' and 'Cadastro'), and 'Filtros' (listing authors and their respective document counts, such as 'Brasil. Tribunal Superior de Justiça Eleitoral (762)', 'Brasil. Tribunal Superior Eleitoral (591)', 'Gatuch Júnior, Daniel (98)', 'Graça, Carlos H. da (98)', 'Desconhecido (32)', 'Alvim, Frederico Franco (13)', 'Agra, Walber de Moura (11)', 'Pardo, Roselha Gondim dos Santos (9)', and 'Silva, Rodrigo Moreira da (9)').

The main content area features a search bar with a dropdown menu set to 'Todo o repositório' and a search button labeled 'Ir'. Below the search bar is a 'Filtros' section with the instruction 'Utilize filtros para refinar o resultado de busca.' and a filter input field with 'Título' and 'Contém' dropdowns, plus '+' and '-' buttons, and an 'Aplicar' button. A status bar indicates 'Apresentando 3 de um total de 2707 resultados. (0.006 seconds)' and a pagination control showing '1 2 3 4 ... 271 Próxima página' with a settings gear icon.

The 'Comunidades ou coleções que correspondem a requisição' section lists three categories: 'Bibliografias Seleccionadas' with 9 items, 'Financiamento de Campanha Eleitoral' with 37 items, and 'Marketing e Propaganda Eleitoral' with 14 items.

Fonte: Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral, 2016

Figura 6 – Pesquisa selecionando uma comunidade para navegar nas coleções



**Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral**

Pesquisar na Biblioteca Digital do TSE... **Ir** [Pesquisa avançada](#)

**Comunidades**

Selecione uma comunidade para navegar nas coleções.

- **Memória e Cultura** [94]
  - **Memória Institucional** [17]
    - **Comemorações** [1]  
Registros dos eventos comemorativos realizados pelo TSE em sua história
    - **Ministros** [14]  
Registros das atividades dos ministros e das composições da corte.
    - **Rede de Memória da Justiça Eleitoral - REME** [2]  
Livros e documentos produzidos pelas unidades de memória dos TRES e do TSE
  - **Museu do Voto** [92]  
Espaço de difusão do acervo, das exposições e das ações educativas do Museu do Voto do TSE
    - **Acervo** [82]  
Nesta coleção estão disponíveis fotografias históricas, imagens de cédulas, títulos, diplomas e urnas eleitorais.
    - **Ações Educativas** [5]  
Material produzido para auxiliar as ações educativas do museu
    - **Exposições** [3]  
Documentos produzidos a partir das exposições de curta e longa duração, como catálogos e folders.
    - **Produção Historiográfica** [5]  
Livros e artigos sobre a história eleitoral brasileira produzidos pelo Museu do Voto.
- **Repositório Digital da Justiça Eleitoral** [2525]
  - **Base do Conhecimento** [3]
    - **SEBBL** [1]
    - **SEMUS** [2]
  - **Documentos Institucionais** [0]
    - **Guias e Manuais** [0]
  - **Produção Intelectual dos servidores da JE** [2]
    - **Livros** [1]
    - **Trabalhos acadêmicos** [1]
  - **Publicações Eleitorais e Partidários** [632]  
Documentos sobre matéria eleitoral e partidária.
    - **Doutrina** [500]

**Navegar**

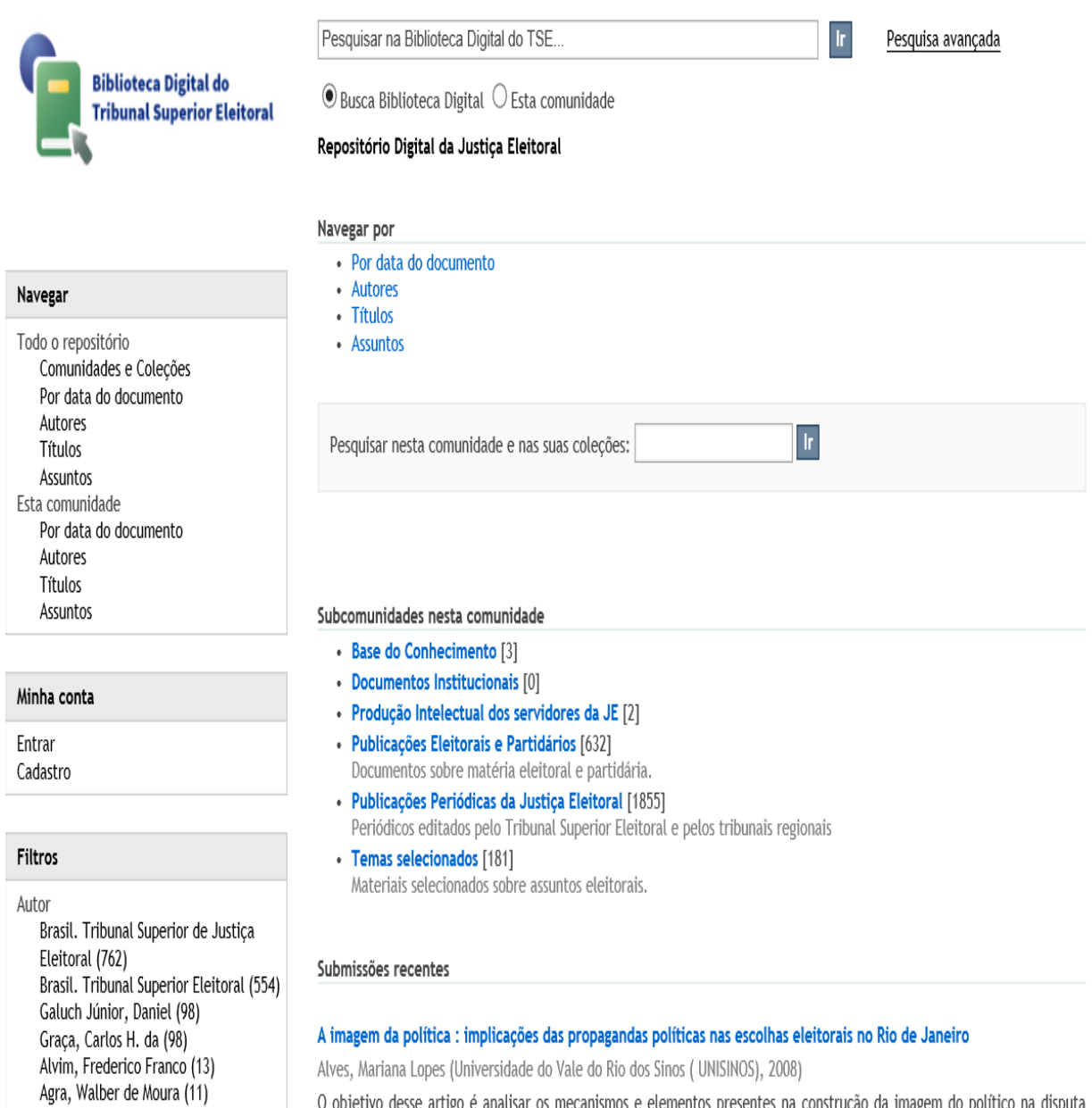
Todo o repositório  
Comunidades e Coleções  
Por data do documento  
Autores  
Títulos  
Assuntos

**Minha conta**

Entrar  
Cadastro

Fonte: Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral, 2016

Figura 7 – Pesquisa no repositório digital da justiça eleitoral pode-se navegar selecionando por: data do documento, por autores, títulos e assuntos, pesquisar nesta comunidade e nas suas coleções e também em subcomunidades nesta comunidade



**Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral**

Pesquisar na Biblioteca Digital do TSE...  [Pesquisa avançada](#)

Busca Biblioteca Digital  Esta comunidade

**Repositório Digital da Justiça Eleitoral**

**Navegar por**

- [Por data do documento](#)
- [Autores](#)
- [Títulos](#)
- [Assuntos](#)

Pesquisar nesta comunidade e nas suas coleções:

**Subcomunidades nesta comunidade**

- [Base do Conhecimento](#) [3]
- [Documentos Institucionais](#) [0]
- [Produção Intelectual dos servidores da JE](#) [2]
- [Publicações Eleitorais e Partidários](#) [632]  
Documentos sobre matéria eleitoral e partidária.
- [Publicações Periódicas da Justiça Eleitoral](#) [1855]  
Periódicos editados pelo Tribunal Superior Eleitoral e pelos tribunais regionais
- [Temas selecionados](#) [181]  
Materiais selecionados sobre assuntos eleitorais.

**Submissões recentes**

[A imagem da política : implicações das propagandas políticas nas escolhas eleitorais no Rio de Janeiro](#)  
Alves, Mariana Lopes (Universidade do Vale do Rio dos Sinos ( UNISINOS), 2008)  
O objetivo desse artigo é analisar os mecanismos e elementos presentes na construção da imagem do político na disputa

**Navegar**

Todo o repositório

- Comunidades e Coleções
- Por data do documento
- Autores
- Títulos
- Assuntos

Esta comunidade

- Por data do documento
- Autores
- Títulos
- Assuntos

**Minha conta**

Entrar

Cadastro

**Filtros**

Autor

- Brasil. Tribunal Superior de Justiça Eleitoral (762)
- Brasil. Tribunal Superior Eleitoral (554)
- Galuch Júnior, Daniel (98)
- Graça, Carlos H. da (98)
- Alvim, Frederico Franco (13)
- Agra, Walber de Moura (11)

**Fonte:** Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral, 2016

## 4 METODOLOGIA

A pesquisa científica tem por objetivo validar conhecimentos que contribuíram para o desenvolvimento humano através de métodos adequados, planejados e acompanhados para que o resultado tenha o reconhecimento científico.

Os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa são descritos como: quanto à natureza da pesquisa e quanto à abordagem do problema.

### 4.1 NATUREZA DA PESQUISA

Marconi e Lakatos (2010, p.139) afirmam que a pesquisa “é um procedimento formal, com um método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para se descobrir verdades parciais”. Através da pesquisa busca-se responder por meio de métodos científicos, questões levantadas através de um problema proposto ou de uma interrogação ou até mesmo pela desordem da informação disponível de maneira que não possa ser relacionada ao problema.

Para isso, a pesquisa apoia-se em teorias que funcionam como ponto inicial para a investigação, pois é utilizada para conceituar os fatos observados. Gil (2002, p.17) afirma que a pesquisa “desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados”. Quanto à natureza essa pesquisa caracteriza-se como pesquisa básica sem pretensão de ser usada a curto prazo.

De acordo com Castilho et al. (2011):

O objetivo da pesquisa básica é de caráter intelectual, procurando apropriar-se de informações que venham suprir uma curiosidade do pesquisador em obter novos conhecimentos e proporcionar informações passíveis de aplicações práticas, sem a que a finalidade de uso seja imediata.

Para (Gil, 1999) a pesquisa descritiva tem como objetivo principal as descrições de determinada população ou determinado fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Entre as suas características a mais expressiva é a coleta de dados por meio de questionário e de observação, habitualmente desenvolvidos por pesquisadores sociais preocupados com atuação prática.

Este estudo concentra-se em identificar, descrever e comparar as características dos produtos e serviços das três Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE.

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa foi realizada através da busca de informações sobre as características dos produtos e serviços nos sites das três Bibliotecas Jurídicas. Os sites analisados possibilitaram a identificação, a descrição e a comparação dos produtos e serviços ofertados.

#### 4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA

A abordagem da pesquisa é qualitativa pois, aborda a relação mundo real e o sujeito não traduzido em números, portanto não necessita de técnicas estatísticas.

Para Dalfovo (2008, p. 09), a pesquisa qualitativa é aquela que trabalha[...] com dados qualitativos, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números[...]. Para a técnica de coleta e análise dos dados será utilizado o método de observação. Gonzáles Rey (2005, p. 103 apud MELLO, 2016, p. 36), caracteriza a pesquisa qualitativa como: “[...] um modelo teórico como via de significação da informação produzida, a qual não está fragmentada em resultados parciais associados aos instrumentos usados, mas está integrada em um sistema cuja inteligibilidade é produzida pelo pesquisador”.

#### 4.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o desenvolvimento da pesquisa foi utilizada a técnica de observação. Segundo (Gil, 1999, p.110) a observação é: “o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano”. O autor diz ainda que comparando a observação a outras técnicas esta destaca-se pelos fatos que são notados de maneira direta sem nenhuma intermediação.

A presente pesquisa foi realizada através da técnica de observação que contou com um observador não participante. Foram analisados os sites das três Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e TSE com a finalidade de relacionar, examinar a similaridade ou diferenciação e relatar as características dos produtos e serviços de informações dessas bibliotecas. Para a coleta de dados foi utilizado um formulário que auxiliou na pesquisa. A elaboração do formulário identificou-se com a realizada por Ávila (2007). O formulário pode ser localizado no apêndice A.

#### 4.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DOS DADOS

Esta pesquisa tem o propósito de listar os principais produtos e serviços dessas bibliotecas que são ofertados diretamente ao usuário para efetivação da análise e coleta dos dados foram acessados os sites de cada uma das três bibliotecas dos tribunais e através da técnica da observação possibilitou-se identificar e descrever os produtos e serviços disponibilizados por elas. O acesso aos sites para coleta dos dados foi no seguinte período: 12/10/2016, 14/12/2016, 16/12/2016, 23/01/2017, 24/01/2017 e 25/01/2017.

Os dados coletados foram organizados e divididos conforme sua identificação e anotados em quadros que são os formulários de pesquisa sendo um quadro para produtos e outro para serviços.

Para biblioteca de cada tribunal existem dois quadros/ formulários o primeiro quadro foram identificados e anotados os dados referentes aos produtos ofertados e o segundo quadro/ formulário refere-se aos serviços ofertados aos usuários da biblioteca.

#### 4.5 CORPUS DO ESTUDO

O corpus deste estudo foi constituído através dos sites das Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e do TSE. A grande representatividade destas bibliotecas na área jurídica como instrumento de apoio para a elaboração das decisões judiciais contribuiu na seleção das mesmas para esta pesquisa.

As Bibliotecas Jurídicas analisadas estão vinculadas as seguintes instituições:  
Supremo Tribunal Federal (Secretaria de Documentação Coordenadoria de Biblioteca)

Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal. Praça dos Três Poderes. Ed. Anexo II – 1º andar Brasília – DF. CEP: 70.175-900

Telefones: 0xx(61) 3217-3523; 3511; 3521; 3529

E-mail: biblioteca@stf.jus.br

Responsável: Coordenadora – Lucylene Valério Rocha

Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 11h às 19h.

Tribunal Superior do Trabalho (Setor de Administração Federal Sul (SAFSul), Quadra 8, Lote 1, bloco B, Mezanino, Brasília\ DF – CEP 70070-600);

Telefone: (5561) 3043-4236 - Fax (5561) 3043-4756

E-mail: biblioteca@tst.jus.br

Responsável: Coordenadora - Virgínia Ramos Veríssimo

Funcionamento: 2ª a 6ª feira, das 8h às 19h público interno e das 9h às 18h para o público externo.

Tribunal Superior Eleitoral (Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 7, Lotes 1/2, Brasília/DF – 70070-600)

Telefone:(61)3030-9300/9301

E-mail: biblioteca@tse.jus.br

Responsável: Ludmila Maria Bezerra Ventilari

Funcionamento: das 8h às 20h (público interno) e das 12h às 19h (público externo)

Site: <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>

## **5 DADOS COLETADOS**

Os dados foram coletados e analisados através da observação dos sites institucionais das bibliotecas objeto dessa pesquisa, com os resultados obtidos foram criados quadros e construídas as descrições dos produtos e serviços.

Para um melhor entendimento os dados foram separados por biblioteca devido às suas diferentes particularidades. Posterior a isto foram feitas as comparações entre os produtos e serviços a fim de identificar as similaridades e diferenças das bibliotecas dos três tribunais.

### **5.1 PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**

#### **TIPOS DE PRODUTOS**

##### **Catálogo on-line da Rede RVBI**

No catálogo on-line ao digitar um termo para consulta, o usuário pode escolher pesquisar em toda a rede ou selecionar uma das bibliotecas que fazem parte Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI).

##### **Biblioteca Digital**

É um banco de dados que disponibiliza diversos tipos de documentos digitalizados do acervo Supremo Tribunal Federal ordenado por coleções. Entre as coleções disponíveis para pesquisa estão: Coleção Obras Raras, Coleção Obras Completas de Rui Barbosa, Coleção Domínio Público.

##### **Bibliografias temáticas**

É feito um levantamento bibliográfico na rede virtual de bibliotecas, SciELO e no Banco de jurisprudência do STF, sobre assuntos de jurisprudência e de legislação em discussão no Tribunal.

##### **Pastas dos Ministros**

Apresenta dados biobibliográficos dos Ministros do STF. Com links para o texto integral dos documentos.

##### **Pasta do STF**

Apresenta dados sobre o Supremo Tribunal Federal.

#### **TIPOS DE SERVIÇOS**

##### **Disseminação seletiva da informação – DSI**



Serviço personalizado de disseminação que visa informar e atualizar os usuários da biblioteca sobre as recentes publicações incorporadas ao acervo da Rede virtual de Bibliotecas – RVBI.

### **Novas aquisições**

*Livros* - divulga, mensalmente a relação dos livros e materiais especiais incorporados ao acervo. Apresenta a capa e o sumário de cada obra. *Periódicos* - divulga, mensalmente, os títulos e respectivos sumários de periódicos nacionais e estrangeiros incorporados ao acervo.

### **Empréstimo**

O serviço de empréstimo de livros é concedido aos servidores do STF e a bibliotecas situadas no Distrito Federal por meio de cadastro na Seção de referência e empréstimo.

### **Renovação**

Os usuários da Biblioteca poderão solicitar a renovação dos livros desde que não haja reserva do livro para outro usuário.

### **Reserva**

Os usuários da Biblioteca poderão solicitar a reserva de livros que se encontram com outro usuário a qual também é feita através do preenchimento do formulário do mesmo modo do empréstimo e da renovação.

### **Atendimento**

Atende os ministros e os servidores do Supremo Tribunal Federal na demanda por informações, pesquisas e documentos na área de Direito. Atende também bibliotecas de órgãos governamentais do Distrito Federal e, no âmbito nacional, advogados e estudantes. Os usuários são orientados pelo bibliotecário de referência sobre a pesquisa no banco de dados da Biblioteca na internet e sobre a localização dos materiais bibliográficos no acervo. Em relação aos usuários externos, tem a possibilidade de solicitar cópia de material bibliográfico através do correio eletrônico biblioteca@stf.jus.br da Seção de Referência e Empréstimo. O bibliotecário separa o material e envia as informações para o pagamento das cópias. A orientação para as bibliotecas é enviar o formulário de solicitação de material com os dados de referência bibliográfica completa para o correio eletrônico da seção de referência e

empréstimo biblioteca@stf.jus.br.

### **Cópias**

Para cópias existe dois links com formulários específicos um para artigos de periódicos e outro para capítulos de livros. Cópias para usuários internos são justificados por formulário específico com a assinatura do responsável pelo setor de destino. Aos usuários externos é fornecida cópias mediante pagamento e apresentação do recolhimento da taxa referente ao nº de cópias solicitadas.

### **Visita orientada**

Através desse serviço os servidores recebem informações sobre a biblioteca seu o espaço físico, coleções que compõe o acervo além dos produtos e serviços disponíveis. Para usuários externos este serviço requer prévio agendamento através dele os usuários recebem informações sobre o acervo, as coleções existentes, a utilização dos terminais de autoatendimento, o espaço cultural e sobre os serviços oferecidos pela biblioteca. Nesse serviço é possível ter acesso à exposição temporária dos livros novos no Espaço Cultural da Biblioteca. Ainda nesse serviço o usuário tem acesso a uma vitrine permanente do Ministro Victor Nunes Leal, que dá nome à Biblioteca, com documentos e objetos oriundos da Seção de Arquivo e da Seção de Memória Institucional como condecorações, livro de anotação pessoal, além de Súmula nº 17, acompanhada de seu antecedente onde houve a participação do Ministro Victor Nunes e a primeira coletânea de Súmulas do STF editadas por ele.

### **Intercambio de publicações**

A biblioteca mantém intercâmbio de material bibliográfico com instituições congêneres para fins de recebimento, permuta e doação de publicações de interesse do STF, o intercâmbio da Revista Trimestral de Jurisprudência - RTJ, editada pelo STF, é efetuado com 13 instituições estrangeiras e 22 nacionais, previamente cadastradas e que assumiram o compromisso mútuo de permutar suas publicações. Participam do intercâmbio da Revista Trimestral de Jurisprudência - RTJ as Cortes Supremas de vários países, Tribunais de Justiça estaduais, Universidades nacionais e estrangeiras e o Tribunal de Contas da União. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016)

## 5.2 PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

### TIPOS DE PRODUTOS

#### **Catálogo on-line da Rede RVBI**

O catálogo on-line da biblioteca do TST assim como o catálogo on-line do STF fazem parte da mesma rede virtual de bibliotecas. A pesquisa na rede recupera o assunto pesquisado nas 12 bibliotecas que a compõem bem como sua disponibilidade e localização na estante.

#### **JusLaboris: Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho**

A JusLaboris é a Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho facilita a navegação e a pesquisa nos documentos do acervo (que incluem doutrina, instruções normativas, livros digitais, regimento interno, atos normativos, vídeos institucionais etc) inclusive por meio de dispositivos móveis, como tablets e telefones celulares.

#### **Acesso às bases de dados**

Base de dados contendo doutrina, artigos de revistas, livros e teses, legislação e jurisprudência. O acesso é disponibilizado pelos computadores do TST ou através de login às bases assinadas pela biblioteca.

#### **Tema do mês**

A Biblioteca seleciona mensalmente e disponibiliza cópia gratuita de informação atualizada sobre assunto trabalhista, temas em destaque no debate jurídico contemporâneo. Fornece cópia de até oito documentos por tema do mês para usuários externos.

#### **Pesquisa Pronta**

Links com estratégias de busca predefinidas pela equipe da biblioteca com temas atualizados.

#### **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**

A Revista do Tribunal Superior do Trabalho é composta por artigos nacionais e internacionais nas áreas do Direito e do Processo do Trabalho escritos por magistrados, professores, advogados e demais especialistas da área. As versões eletrônicas são disponibilizadas 12 meses após a publicação do formato impresso, na página do TST.

**Coleção tá na mão: guia didático da Biblioteca Délio Maranhão**

Um guia que auxilia o usuário como realizar pesquisas no catálogo da biblioteca e na juslaboris, localizar os materiais nas estantes dicas sobre trabalhos acadêmicos, citações e referências bibliográficas.

**Produção intelectual dos servidores do TST**

Divulga a produção intelectual dos servidores do TST na área do direito.

**Outras fontes de pesquisa**

Divulga Rede de Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações de diversos países e publicações atualizadas da comissão para igualdade no trabalho e emprego.

**TIPOS DE SERVIÇOS****Atendimento ao público e realização de pesquisa bibliográfica**

A biblioteca é aberta ao público para estudo e consulta ao acervo, porém a pesquisa bibliográfica é voltada aos ministros e servidores do TST.

**Empréstimo, renovação e reserva de obras**

Este link permite ao usuário prorrogar a devolução da obra, solicitar a reserva de itens. É possível solicitar empréstimo de livros de outras bibliotecas sendo exclusivo a ministros, coordenadores, assessores e chefes de gabinete deste tribunal.

**Divulgação de novas aquisições**

Disponibiliza capas e sumários de livros e periódicos recém-incorporados ao acervo.

**Reprodução de publicações**

Fornecer fotocópias ou digitalização de artigos de periódicos, capítulos de livros e outros documentos de acordo com o funcionamento da biblioteca respeitando os direitos autorais.

**Acesso à internet (Wi-Fi)**

Através de cadastro no atendimento.

**Livro livre**

São disponibilizados livros que recebem um selo indicando sua livre circulação sem necessidade de registro do empréstimo. O acervo é composto por doações.

**Intercâmbio de Publicações com outras Bibliotecas**

Os periódicos e livros disponibilizados para intercâmbio podem ser solicitados por e-mail ou carta, somente os itens desejados devem ser mencionados.

### **Registro dos repositórios autorizados**

Organiza e divulga as publicações de entidades oficiais ou particulares que podem ser usadas nos recursos como fonte de jurisprudência do TST. (BIBLIOTECA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO 2016).

### **5.3 PRODUTOS e SERVIÇOS OFERTADOS pela BIBLIOTECA JURÍDICA do TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL**

#### **TIPOS DE PRODUTOS**

#### **Catálogo on-line**

No catálogo on-line ao digitar um termo para consulta, o usuário pode escolher pesquisar em toda a rede de bibliotecas da justiça eleitoral ou selecionar uma das 28 bibliotecas dos tribunais que fazem parte da (REJE). Pode pesquisar por coleção, tipo de material (boletim eleitoral, clipping, Dvd, livros e folhetos, teses) e também sobre legislação do TSE a estratégia de busca pode ser simples, avançada ou outras.

#### **Bibliografias Selecionadas**

No catálogo de publicações são encontradas obras editadas pelo Tribunal Superior Eleitoral e, também, pelos tribunais regionais eleitorais. As obras do catálogo estão em formato PDF e pode ser feito download.

#### **Tesouro da Justiça Eleitoral**

É disponibilizado o Tesouro da Justiça Eleitoral que é um instrumento de trabalho que permite padronizar o tratamento técnico dos conteúdos por meio de diretrizes de uniformização da linguagem utilizada na indexação de documentos que pode ser baixado em PDF. É uma ferramenta que auxilia na recuperação precisa da informação.

#### **TIPOS DE SERVIÇOS**

#### **Atendimento ao Usuário**

Os usuários podem solicitar por e-mail, telefone ou via correio pesquisas bibliográficas, consultas ao acervo, cópias de artigos de revistas, pesquisas de legislação ou de dados históricos. Inclusive o usuário pode consultar o acervo da biblioteca através do Catálogo da Rede Bibliotecas da Justiça Eleitoral.

## **Empréstimo**

O empréstimo é disponibilizado aos usuários internos (servidores e estagiários) e entre bibliotecas conveniadas do Distrito Federal.

### **Empréstimos entre Bibliotecas**

A solicitação de empréstimo de livros a outras instituições conveniadas é possível desde que no acervo da biblioteca não tenha nenhum exemplar e que tenham a finalidade de atender necessidades de serviços.

### **Levantamento Bibliográfico**

A biblioteca auxilia o usuário em seus trabalhos acadêmicos, pareceres jurídicos e tomada de decisões através da seleção de materiais como: livros, artigos de revista, normas técnicas, etc de acordo com o assunto em pauta. (BIBLIOTECA DO TSE 2016).

## **5.4 ANÁLISE DOS DADOS**

Nesta seção são apresentados os dados da presente pesquisa com as devidas comparações entre as similaridades e diferenças dos produtos e serviços das Bibliotecas Jurídicas do STF, TST e do TSE.

### **5.4.1 PRODUTOS**

O catálogo on-line é um produto presente nas três bibliotecas sendo que a biblioteca do STF e a do TST faz parte da mesma rede de bibliotecas virtuais (RVBI), o usuário pode pesquisar em toda a rede ou selecionar uma das bibliotecas que integram a rede. Já a biblioteca do TSE faz parte da REJE (Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral) que é composta pelas bibliotecas de todos os tribunais eleitorais.

Observou-se que as três instituições possuem além da biblioteca física a biblioteca digital agilizando o atendimento da demanda por informação superando a distância e otimizando o tempo resposta. O acervo de coleções digitais dessas bibliotecas é diversificado podem ser encontrados livros, periódicos, vídeos, manuais, produção intelectual dos servidores, legislação e informações que versem sobre temas importantes entre outros. Na Biblioteca Digital do STF percebe-se um diferencial no acervo que é dividido em dois tipos de acervo: o bibliográfico e o comum. No acervo bibliográfico encontra-se livros digitalizados enquanto que no acervo comum é disponibilizado documentos digitais em diferentes suportes como:

peças de museu, processos históricos, entrevistas, áudios e vídeos da TV e da Rádio Justiça. Das três bibliotecas, duas apresentam a coleção obras raras que são as bibliotecas do STF e TSE.

Constatou-se que um produto presente nas três são as bibliografias temáticas que tratam de assuntos relevantes e que estão em pauta em cada um dos tribunais. Na biblioteca do TST esse produto é disponibilizado como tema do mês. Algumas bibliotecas possuem produtos específicos devido as suas particularidades como: pastas dos ministros que apresenta dados biobibliográficos dos Ministros do STF. E a pasta do STF apresenta dados sobre o Supremo Tribunal Federal característica específica da biblioteca do STF.

Foram encontrados os seguintes produtos com nomenclatura diferente mas com o mesmo propósito em duas bibliotecas na biblioteca do TST: o “pesquisa pronta” Links com estratégias de busca predefinidas pela equipe da biblioteca este recurso disponibiliza a localização dos itens nas bibliotecas da rede e na biblioteca do TST alguns estão disponíveis em PDF mediante login e senha; o “bibliografias selecionadas” (são obras editadas pelo Tribunal Superior Eleitoral e, também, pelos tribunais regionais eleitorais as obras do catálogo estão em formato PDF e disponíveis para download). A biblioteca do STF possui um produto já mencionado anteriormente que são as bibliografias temáticas (este recurso divulga a doutrina existente nas bibliotecas da RVBI assim como a jurisprudência do STF e legislação sobre o assunto pesquisado, porém para obter empréstimo ou cópias é necessário contatar as seções de pesquisa ou referência e empréstimo.

Identificou-se que a variedade e a atualização dos documentos é frequente nas três bibliotecas, contribuindo muito na produção científica da instituição e também na sua divulgação. É disponibilizado o acesso as bases de dados mediante login e senha, porém a biblioteca do TST é a única que oferece o acesso local através de seus computadores. A biblioteca do TSE disponibiliza como produto o TESAURO da Justiça Eleitoral este produto não foi encontrado na página das outras bibliotecas. O guia didático é oferecido como um produto na biblioteca do TST com a função de auxiliar o usuário na pesquisa no catálogo da biblioteca e na juslaboris, na página da biblioteca digital do STF é disponibilizado o manual do usuário através do

link ajuda o qual ensina o passo a passo da pesquisa já no site da biblioteca do TSE não foi encontrado este produto.

#### 5.4.2 SERVIÇOS

Não foram encontrados serviços de informações em redes sociais como FACEBOOK, twitter, youtube no site das bibliotecas analisadas, as notícias referentes a essas bibliotecas são publicadas na rede social do tribunal do qual fazem parte. Outro serviço importante na divulgação de conteúdo atualizado são as RSS das três bibliotecas apenas a biblioteca digital do TST oferece este serviço.

O serviço denominado novas aquisições que divulga mensalmente a relação dos materiais incorporados ao acervo apresentando a capa e o sumário de cada obra com link foi encontrado somente em duas das bibliotecas analisadas.

A biblioteca do STF disponibiliza o DSI que é um serviço personalizado sobre as recentes publicações onde o usuário cria seu perfil, identificando as áreas e assuntos de seu interesse para posteriormente receber a lista bibliográfica com documentos de seu interesse que foram incluídos no acervo com a possibilidade de solicitar cópias. (BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2016). Este serviço não foi encontrado nas outras duas bibliotecas TST e TSE. O atendimento nas três bibliotecas é voltado preferencialmente para o público interno. O público externo pode consultar o catálogo porém o acesso aos documentos somente no ambiente da biblioteca.

Os serviços de empréstimo, renovação e reserva na biblioteca do STF são feitos através de formulários, na do TST estes serviços são realizados no site da biblioteca com login e senha e na do TSE o empréstimo é disponibilizado aos usuários internos e entre bibliotecas conveniadas do Distrito Federal.

Das três bibliotecas analisadas duas possuem similaridades fazem parte da mesma rede virtual de bibliotecas ampliando dessa forma o resultado da busca e a possibilidade de recuperação do documento trata-se das bibliotecas do STF e do TST.

A biblioteca do STF oferece um serviço diferenciado de muita importância para composição das bibliotecas é um canal de comunicação denominado espaço aberto que é um recurso onde os usuários podem contribuir para o aperfeiçoamento



da biblioteca através de sugestões sobre novas aquisições, disponibilizar obras de sua autoria apresentando-se como um espaço colaborativo.

Através deste canal a biblioteca pode obter feedback de seus produtos e serviços investindo em melhorias para a sua comunidade. Este serviço não foi encontrado no site das outras bibliotecas.

O serviço de comutação está presente nas três bibliotecas, este serviço é muito importante no auxílio a tomada de decisões pelos tribunais. Um serviço presente em duas das bibliotecas analisadas é a divulgação mensal da capa e sumário de livros e periódicos incorporados ao acervo.

Outros serviços diferenciados disponibilizados apenas pela biblioteca do STF são o “visita orientada” através dela os servidores recebem informações sobre a biblioteca seu o espaço físico, coleções que compõe o acervo além dos produtos e serviços disponíveis, para o público externo é necessário agendamento e também o projeto “livro livre” que é um serviço de incentivo à leitura são disponibilizados livros que recebem um selo indicando sua livre circulação sem necessidade de registro do empréstimo.

O intercambio de publicações é um serviço para fins de recebimento, permuta e doação de publicações ele é encontrado nas bibliotecas do STF e do TST.

O empréstimo entre bibliotecas é um serviço que foi encontrado na biblioteca do STF, onde as bibliotecas situadas no Distrito Federal por meio de cadastro na Seção de referência e empréstimo preenchem um formulário de solicitação, este mesmo serviço presente na biblioteca do TST é exclusivo a ministros, coordenadores, assessores e chefes de gabinete deste tribunal e na biblioteca do TSE sua finalidade é atender necessidades de serviços.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através da análise feita sobre as características dos produtos e serviços das bibliotecas jurídicas do STF, TST e do TSE pode-se observar que eles são estabelecidos de acordo com assuntos relevantes em cada um dos tribunais apoiando-se nas fontes de informações disponíveis em suas instituições.

O acervo de suas coleções é diversificado e versam a maioria sobre temas em discussão em cada um dos tribunais, mas é possível encontrar outras literaturas e também uma coleção de obras raras em duas das bibliotecas analisadas.

Os produtos e serviços oferecidos são na sua maioria voltados aos profissionais da área do direito limitado o empréstimo domiciliar aos que possuem vínculo com a instituição percebe-se que há uma quantidade significativa de informações disponíveis e que é feito um grande esforço para que a oferta e a qualidade atendam o que é recomendado pela literatura. Um aspecto positivo encontrado em um produto de uma das bibliotecas é a busca através de estratégias pré definidas que é a “pesquisa pronta” que facilita e agiliza a busca.

O serviço de disseminação de informação foi encontrado na biblioteca do STF define-se como um serviço personalizado sobre as recentes publicações onde o usuário cria seu perfil, recebe a lista bibliográfica com documentos de seu interesse que foram incluídos no acervo. Este serviço não foi encontrado nas outras duas bibliotecas TST e TSE.

O serviço de referência está disponível nas três bibliotecas atende a solicitações de material bibliográfico via e-mail, telefone e correio e orientam os usuários em suas pesquisas.

Apresentando-se como um espaço colaborativo o espaço aberto é um canal de comunicação onde os usuários podem contribuir para o aperfeiçoamento da biblioteca através de sugestões sobre novas aquisições e também disponibilizar obras de sua autoria, este serviço é oferecido pela biblioteca do STF.

Ao revisar a literatura especializada na área constatou-se lacunas entre os serviços oferecidos por tais bibliotecas e os descritos pela literatura os serviços de comunidades virtuais e redes sociais não foram encontrados em nenhuma das três bibliotecas analisadas.

Estas bibliotecas apresentam-se como grandes repositórios da área jurídica disponibilizam informações em vários suportes parecem atender ao que se propõe, porém esta afirmativa só será respondida ao medir o grau de satisfação de seus usuários.

Com base neste estudo podem ser analisados outros aspectos como as necessidades de informações dos usuários e as competências necessárias ao bibliotecário da área jurídica para atender estas demandas. A sugestão é que outros estudos deem continuidade à pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Anderson Fernandes de. **Bibliotecas Digitais**: uma nova aproximação. *Informação & Sociedade: Estudos, Paraíba*, v. 14, n. 1, p. 201-220, 2004.

ALVARENGA, Lídia. A teoria do conceito revisitada em conexão com ontologias e metadados no contexto das bibliotecas tradicionais e digitais. **DataGrama Zero** – Revista de Ciência da Informação, v.2, n.6, dez. 2001.

Disponível em: <[http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_adf84bf8a1\\_0007457.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/01/pdf_adf84bf8a1_0007457.pdf)>. Acesso em: 26 fev. 2017.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; ARAÚJO, Ideliza Amélia de. Modelo de Gestão da Informação do Programa de Computação Bibliográfica – COMUT. In: **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.1, p.121-130, jan./abr. 2008.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1723/1642>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

ÁVILA, Adriana Aparecida. **Bibliotecas Digitais**: produtos e serviços oferecidos aos alunos de educação a distância nas universidades do Rio Grande do Sul em 2007. 2007. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia de comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/67779>>. Acesso em: 30 set. 2016.

BHASIN, Hitesh. **Seven characteristics of services**. Marketing91, 2016.

Disponível em: <<http://www.marketing91.com/characteristics-of-services/>>.

Acesso em: 28 jan. 2017.

### **Biblioteca do Senado Federal.**

Disponível em: <<http://www12.senado.leg.br/institucional/biblioteca>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

### **Biblioteca do Supremo Tribunal Federal.**

Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal//verTexto.asp?Servico=bibliotecaConsultaProdutoBiblioteca>>.

Acesso em: 12 out. 2016.

### **Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral.**

Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>>.

Acesso em: 12 out. 2016.

### **Biblioteca do Tribunal Superior do Trabalho.**

Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/servicos>>.

Acesso em: 12 out. 2016.

BRASIL. **Código de proteção e defesa do consumidor e legislação correlata**. 5. ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2012.

Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496457/000970346.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

CASTILHO, A. P.; BORGES, N.R.M.; PEREIRA, V.T. **Manual de metodologia científica**. Itumbiara: ILES. 2011.

Disponível em: <<http://www.ulbraitumbiara.com.br/wp-content/uploads/2011/08/manumeto.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2016.

CASTRO, Fabiano Ferreira de; SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da Costa. Os Metadados Como Instrumentos tecnológicos na padronização e potencialização dos recursos informacionais no âmbito das bibliotecas digitais na era da *web* semântica. **Informação & sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 13-19, maio/ago. 2007.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/840/1442>>. Acesso em: 12 dez. 2016

CASTRO, Maria de Fátima Coelho. **Avaliação de produtos de informação jurídica do tribunal da cidadania**: um enfoque da ciência da informação. 2016. 330 f., il.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/21108>>. Acesso em: 14 out. 2016

CUNHA, M. B. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n.3, p. 257-268, set./dez. 1999.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos; JESUS, Deise Lourenço de. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1>>. Acesso em: 30 set. 2016.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, Sem II. 2008.

Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/view/243/234>> Acesso em: 12 out. 2016.

DIGITAL LIBRARY FEDERATION. **A Working definition of digital library**, 1998.

Disponível em: <<http://old.diglib.org/about/dldefinition.htm>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

**Diretrizes da Ifla sobre os serviços da Biblioteca Pública**. Koontz, Christie; Gubbin, Barbara (editores) 2.<sup>a</sup> ed. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e

das Bibliotecas, 2013. 120p.

Disponível em:<<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>.

Acesso em: 26 fev. 2017.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 44-51 maio/ago. 2002. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175p.

GONZÁLES, Fernando Rey. **Pesquisa qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo: Thonson, 2005

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356p.

LESSA, Iris Fabiano do Rosario; Mota, Francisca Rosaline Leite. Disseminação da informação na biblioteca central da Universidade Federal de Alagoas. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciências da Informação, 10, julho, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFAL, 2013. Disponível em:<<https://portal.febab.org.br/anais/index>>. Acesso em: 15 fev. 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297p.

MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919>>. Acesso em: 15 fev. 2017.

MATHIAS, Emmily Flügel; SANTOS, Gilberto Lacerda. As comunidades virtuais como instrumento de educação corporativa: estudo de caso no Tribunal de Contas da União. **Revista do serviço público, Brasília**, DF, v. 65, n. 3, p. 321-334, jul./set.

2014. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/627>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

MELLO, Suzane Hallmann de. **Produtos e Serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil**. 2016. 63 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia de comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/147256>>. Acesso em: 30 set. 2016.

MENDONÇA, Marília R. Serviço de Referência Digital. In: MARCONDES, Carlos Henrique. **Bibliotecas Digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador: Ed. da UFBA, 2006.

MORENO, Patricia da Silva. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno\\_ps\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf)>. Acesso em: 08 set. 2016.

PAIVA, Rodrigo Oliveira de. On-line Public Access Catalogs: um estudo dos catálogos on-line. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14, 2011. **Anais...** Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/ONLINE%20PUBLIC%20ACCESS%20CATALOGS%20um%20estudo%20dos%20cat%20C3%A1logos%20on-line.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2016.

PASSOS, Edilenice Jovelina Lima. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 23, n.3, p. 363-368, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/download/537/537>>. Acesso em: 12 out. 2016.

**PORTAL SIABI TRT REDIJT**. Disponível em: <<http://www.portalsiabi.com/redijt/Telas/TbuscaSimples.php>>. Acesso em: 14 out. 2016

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; SANT'ANA, Ricardo Gonçalves. Infraestrutura tecnológica de uma biblioteca digital: elementos básicos. In: MARCONDES, Carlos Henrique, et.al. **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: EDUFBA, 2005

SANTOS, Josiel Machado. **Bibliotecas no Brasil: um olhar histórico**. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Nova Série, São Paulo, v.6, n.1, p. 50-61, jan./jun. 2010. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/132/168>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

**APÊNDICE A – Formulário de coleta de dados**

<b>Formulário de Coleta de Dados - A</b>
<b>Nome da Biblioteca Jurídica:</b>

<b>Tipos de Produtos</b>	<b>Definição dos Produtos</b>
<b>Tipos de Serviços</b>	<b>Definição dos Serviços</b>

Fonte: Mallmann, 2017