

JEANINE DA SILVA BARROS

ESTUDO DE USUÁRIOS DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA DA JUSTIÇA
FEDERAL, SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ

Monografia apresentada à disciplina de Pesquisa em Informação II como requisito parcial à conclusão do Curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a Laura S. García

CURITIBA
2001

Barros, Jeanine da Silva

Estudo de usuários da Seção de Pesquisa Jurídica da Justiça Federal,
Seção Judiciária do Paraná / Jeanine da Silva Barros. - Curitiba, 2001.

58 f; 29 cm.

Monografia (Graduação) - Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes,
Universidade Federal do Paraná.

1. Estudo de usuário. 2. Informação jurídica. 3. Centro de informação
especializado. 4. Justiça Federal do Paraná. I. Título.

CDD 027.6343
CDU 027.6 : 34

A Deus (proteção)
Ao Rogério (atenção)
À família (apoio e zelo)
Aos sinceros amigos (torcida)
Aos usuários da SPJ (colaboração)
À orientadora Professora Laura (orientação)
À “Equipesquisa” (oportunidade e coleguismo)

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	iv
LISTA DE SIGLAS	vi
RESUMO	vii
1 INTRODUÇÃO	1
2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	1
3 OBJETIVOS	2
3.1 OBJETIVO GERAL	2
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4 METODOLOGIA	3
5 LITERATURA PERTINENTE	5
5.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS	5
5.2 INFORMAÇÃO JURÍDICA : QUAL O PAPEL DO PROFISSIONAL?	8
5.3 CONCLUSÃO	11
6 DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO	12
6.1 JUSTIÇA FEDERAL	12
6.2 SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA	14
6.3 ORGANOGRAMA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ E DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA	17
7 DIAGNÓSTICO DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA	17
7.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS ATRAVÉS DOS QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS SERVIDORES DA SPJ	18
7.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS ATRÁVES DOS QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS USUÁRIOS DA SPJ	24
8 CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	48
DOCUMENTOS CONSULTADOS	49
APÊNDICES	51
ANEXOS	56

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – MOBILIÁRIO, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES – 2001.....	19
TABELA 2 – ESPAÇO FÍSICO DESTINADO AOS FUNCIONÁRIOS – 2001	19
TABELA 3 – QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS – 2001	20
TABELA 4 – QUALIDADE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO DISPONÍVEIS PARA A PESQUISA – 2001	20
TABELA 5 – QUANTIDADE DE FONTES DE INFORMAÇÃO DISPONÍVEIS PARA A PESQUISA – 2001	20
TABELA 6 – SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS – 2001	21
TABELA 7 – MÉTODOS PARA REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS – 2001	21
TABELA 8 – RECLAMAÇÕES MAIS CONSTANTES DOS COLEGAS DE TRABALHO SOBRE OS SERVIÇOS E A SPJ – 2001	22
TABELA 9 – ELOGIOS MAIS CONSTANTES DOS COLEGAS DE TRABALHO SOBRE OS SERVIÇOS E A SPJ – 2001	22
TABELA 10 – RECLAMAÇÕES MAIS CONSTANTES DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS DA SPJ – 2001	23
TABELA 11 – ELOGIOS MAIS CONSTANTES DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS DA SPJ – 2001	24
TABELA 12 – NOTA ATRIBUÍDA PELOS FUNCIONÁRIOS À SPJ EM RELAÇÃO A SUA SATISFAÇÃO ENQUANTO PROFISSIONAL – 2001	24
TABELA 13 – CARGO OCUPADO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001	25
TABELA 14 – TEMPO DE TRABALHO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001	26
TABELA 15 – CIDADE DE LOTAÇÃO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001	27
TABELA 16 – OPINIÃO DOS USUÁRIOS DO INTERIOR DO PARANÁ QUANTO À INTERFERÊNCIA DA DISTÂNCIA NA RELAÇÃO COM A SPJ – 2001	29
TABELA 17 – IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS – 2001	29
TABELA 18 – MOTIVOS QUE LEVAM OS USUÁRIOS POTENCIAIS A NÃO UTILIZAR OS SERVIÇOS DA SPJ – 2001	30
TABELA 19 – FREQUÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS DA SPJ – 2001.....	31
TABELA 20 – USO DE OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS DA SPJ – 2001	32
TABELA 21 – MOTIVOS QUE LEVAM OS USUÁRIOS A RECORRER À SPJ – 2001	33
TABELA 22 – GRAU DE IMPORTÂNCIA DA SPJ PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE SEUS USUÁRIOS – 2001	33
TABELA 23 – ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO SEGUNDO OS USUÁRIOS DA SPJ – 2001	34

TABELA 24 – CONCEITO ATRIBUÍDO PELOS USUÁRIOS À PESQUISA RECEBIDA – 2001	36
TABELA 25 – CONFIANÇA DOS USUÁRIOS NAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELA SPJ - 2001	37
TABELA 26 – PRAZO IMPOSTO PELO USUÁRIO PARA RECEBIMENTO DA PESQUISA - 2001	38
TABELA 27 – PRAZO EM QUE O USUÁRIO RECEBE A PESQUISA – 2001	39
TABELA 28 – ACEITAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SPJ – 2001	39
TABELA 29 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PESSOALMENTE – 2001	40
TABELA 30 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO VIA TELEFONE – 2001	40
TABELA 31 – NOTA GERAL ATRIBUÍDA À SPJ PELOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DE SUAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 2001	41

LISTA DE SIGLAS

DSI	- Disseminação Seletiva da Informação
RENPAc	- Rede Nacional de Pacotes
SABIA	- Sistema de Apoio Bibliotecário
SPJ	- Seção de Pesquisa Jurídica
STJ	- Superior Tribunal de Justiça
TRF	- Tribunal Regional Federal
TRF1 ^a	- Tribunal Regional Federal da Primeira Região
TRF2 ^a	- Tribunal Regional Federal da Segunda Região
TRF3 ^a	- Tribunal Regional Federal da Terceira Região
TRF4 ^a	- Tribunal Regional Federal da Quarta Região
TRF5 ^a	- Tribunal Regional Federal da Quinta Região

RESUMO

Apresenta o desenvolvimento e os resultados de uma pesquisa de opinião, junto aos usuários reais e potenciais da Seção de Pesquisa Jurídica (SPJ) da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná. Procura identificar pontos fortes e fracos que possibilitem o desenvolvimento de novos produtos e serviços e o aprimoramento dos já existentes. Traz uma breve explanação sobre a Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, assim como de sua Seção de Pesquisa Jurídica, apresentando histórico e serviços a que se destina. A revisão de literatura aborda características de estudos de usuários e das funções do profissional da informação jurídica, ressaltando a importância e as peculiaridades de cada um destes. Esta pesquisa apoia-se em dados obtidos através da aplicação de dois questionários: um destinado ao funcionário e outro ao público-alvo da SPJ. Para a apresentação dos dados utilizou-se a estatística descritiva, demonstrando-os através de tabelas, gráficos e respectivas análises. Constatou-se que, embora existam algumas dificuldades, a SPJ tem bom conceito perante seus funcionários e usuários. Propõe-se algumas ações que visam melhoria e inovação dos serviços prestados.

Palavras-chave: Estudo de Usuários; Informação Jurídica; Profissional da Informação Jurídica; Demanda; Centro de Informação Especializado.

1 INTRODUÇÃO

No âmbito das unidades de informação, as solicitações de informação de cada usuário são cada vez mais específicas devido à crescente especialização das diversas áreas do conhecimento. Assim, a opinião dos usuários em relação ao acervo, produtos e serviços oferecidos por um centro de informação pode ser de efetiva ajuda para melhorar na eficiência e na eficácia dos mesmos.

O estudo de usuários permite a identificação da frequência e das condições de uso de um centro de informação, a determinação do grau de importância deste e o alcance de alternativas para o seu desenvolvimento profissional, a detecção de falhas no sistema, a obtenção de opiniões dos usuários quanto à prestação de serviços, a melhoria da qualidade dos serviços/produtos oferecidos, a criação de novos serviços necessários, a identificação dos tipos de serviços que os usuários consideram prioritários e a verificação dos que necessitam ser modificados.

O presente estudo objetivou obter opiniões junto à comunidade de usuários da Seção de Pesquisa Jurídica (SPJ) da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, no que diz respeito à qualidade dos serviços oferecidos pela mesma. Considerou-se esta pesquisa como urgente, uma vez que esta instituição, desde sua criação, mesmo que recente, nunca foi alvo de um estudo desta natureza.

2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

Conscientes da importância de receber um *feedback* do usuário na prestação de serviços, existem bibliotecas e centros de informação em geral que procuram identificar a opinião dos seus usuários em relação aos serviços/produtos que oferecem.

Criada em junho de 1999, a Seção de Pesquisa Jurídica (SPJ) nunca foi objeto de uma pesquisa semelhante. Neste contexto, a SPJ desconhece a qualidade de seus serviços e, tampouco tem ciência do fato de estar ou não atendendo às necessidades reais de seus usuários.

A SPJ não dispõe de instrumentos que a levem a viabilizar de forma eficiente e eficaz a melhoria da qualidade dos serviços, comprometendo assim o

processo de tomada de decisões estratégicas.

Como centro de informação especializado, a SPJ objetiva disponibilizar legislação e jurisprudência, sendo que para isso necessita de investimentos em diversos recursos, em especial os informacionais, tais como: acesso a livros, periódicos, multimeios, redes de informação (na área jurídica), a fim de oferecer serviços de pesquisa jurídica de qualidade.

Pretende-se, com base nos resultados a serem obtidos por meio da aplicação de dois questionários, que este estudo ofereça subsídios para a reestruturação destes serviços, trazendo uma inédita percepção da opinião dos usuários em relação ao papel da SPJ em seus contextos.

Apesar de esta pesquisa de campo ser um trabalho pioneiro no levantamento da opinião dos usuários da SPJ, cabe destacar que a mesma foi, em abril de 2000, analisada pelo Setor de Organização e Métodos, pertencente à Seção de Análise e Desenvolvimento Organizacional da Justiça Federal, com o intuito de propor simplificação de alguns métodos de trabalho, desenvolvimento de áreas de atuação e normatização de procedimentos, porém sem ênfase no estudo de usuários.

3 OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho estão subdivididos em duas categorias: gerais e específicos, sendo um de caráter abrangente e dois de caráter específico, como segue.

3.1 OBJETIVO GERAL

Traçar um diagnóstico da qualidade dos serviços da Seção de Pesquisa Jurídica.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obter as opiniões dos servidores da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, em relação à Seção de Pesquisa Jurídica, através de elaboração e aplicação de questionários, e;
- Verificar, a partir dos dados obtidos, as necessidades, expectativas e grau de satisfação dos funcionários e usuários em relação aos serviços e condições de trabalho da Seção de Pesquisa Jurídica.

4 METODOLOGIA

O primeiro passo metodológico consistiu de uma revisão de literatura sobre 'Estudos de Usuários' e 'Funções do Profissional da Informação Jurídica', para fundamentação desta pesquisa.

Como segundo passo realizou-se a pesquisa de campo, para a qual optou-se pela elaboração de dois questionários: um para o próprio servidor da SPJ e outro para o usuário que compõem seu público-alvo.

O primeiro questionário (APÊNDICE 1) contém treze perguntas, sendo duas fechadas (múltipla escolha), cinco abertas e seis semi-abertas. As perguntas foram subdivididas em quatro blocos:

- a) Bloco I – refere-se às condições de trabalho: espaço físico, número de funcionários, equipamentos, materiais de consumo e fontes disponíveis (questões 1 a 5);
- b) Bloco II – indica a opinião/satisfação do funcionário em relação às atividades que desenvolve (questões 6 e 7);
- c) Bloco III – apresenta reclamações e elogios que os funcionários ouvem dos colegas de trabalho e dos usuários (questões 8 a 11);
- d) Bloco IV – apresenta espaço para uma nota geral a ser atribuída pelos funcionários à SPJ e espaço para comentários adicionais (questões 12 e 13).

Este questionário foi distribuído entre os servidores e estagiários da SPJ, sendo que, para impedir a tendenciosidade e garantir a veracidade das respostas, a estagiária da SPJ, autora desta pesquisa, foi excluída da coleta, totalizando um universo de quatro elementos.

O segundo questionário (APÊNDICE 2) contém vinte perguntas, sendo oito fechadas (múltipla escolha), duas abertas e dez semi-abertas. As perguntas foram subdivididas em seis blocos:

- a) Bloco I - caracteriza os usuários quanto ao tempo de trabalho na Justiça Federal, cargo que ocupam, cidade em que trabalham e relação de distância com a SPJ (questões 1 a 4);
- b) Bloco II – identifica os não-usuários da SPJ e o motivo do não-uso (questões 5 a 6);
- c) Bloco III – refere-se à frequência de uso, motivos de uso e importância dos serviços da SPJ para o trabalho do profissional (questões 7 a 10);
- d) Bloco IV – fornece dados quanto à qualidade da pesquisa, satisfação e confiabilidade da informação recebida (questões 11 a 13);
- e) Bloco V – informa sobre prazo solicitado e tempo de resposta ao usuário (questões 14 e 15);
- f) Bloco VI – apresenta a opinião dos usuários sobre o horário de funcionamento, o atendimento (pessoal e/ou via telefone) dos funcionários, e espaço para uma nota geral à SPJ e para comentários (questões 16 a 20).

Este questionário foi distribuído entre servidores de assessorias administrativas e jurídicas da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná. Como não há um controle formal de usuários, não se pode dizer precisamente quantos profissionais utilizam a SPJ, sendo estes Magistrados, Analistas e Técnicos Judiciários e Estagiários, geograficamente localizados em doze Circunscrições¹ no Estado do Paraná.

A aplicação do questionário destinado ao público-alvo da SPJ foi precedida de um pré-teste envolvendo cinco usuários escolhidos aleatoriamente, a fim de se

¹ Divisão territorial que fixa a jurisdição.

verificar a validade do instrumento e realizar alterações caso se façam necessárias. Observou-se que houve dificuldade em responder algumas questões que estavam com numeração errada e apresentavam alguns erros de digitação, o que foi corrigido para a versão final.

Para o interior do Estado, os questionários foram enviados via malote em nome dos Diretores de Secretaria de cada uma das Varas², para que estes fizessem a distribuição entre os servidores. Na capital, devido à proximidade física, os questionários foram entregues diretamente aos Diretores de Secretaria das Varas, que prosseguiram com a distribuição dos mesmos.

Houve também a colaboração da Seção de Comunicação Social que publicou no Jornal da Justiça Federal do Paraná uma “nota” divulgando a pesquisa de opinião (ANEXO 1).

Como terceiro passo metodológico, de posse dos questionários respondidos, os dados foram organizados (mediante análise e classificação semântica) e sistematizados na forma de tabelas e gráficos, permitindo, assim, a análise destes, visando atingir os objetivos propostos.

5 LITERATURA PERTINENTE

5.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O usuário é todo o beneficiário em potencial de uma unidade de informação, havendo uma divisão: usuário real que são aqueles que de fato utilizam os sistemas de informação e usuário potencial (ou não-usuário) que são aqueles que fazem parte de sua população-alvo, mas que nem sempre o utilizam.

Estudos de usuários, em unidades de informação, são investigações que se fazem para identificar o que os indivíduos necessitam e, porquê, como e para que fim as informações são usadas, a fim de atender-lhes de forma mais eficiente e eficaz.

² Cada uma das divisões de uma comarca, confiada a um juiz de direito.

Denomina-se estudo de usuário todo procedimento relacionado com a análise holística das necessidades e uso da informação. Define-se necessidade como uma demanda em potencial, ou seja, é a informação que o usuário necessita para levar adiante seu projeto, sua pesquisa. (ROHAN, 2001)

“Foi a partir do trabalho de BERNAL e URQUHART, apresentado na Conferência de Informação Científica da Royal Society em 1948, que surgiram as primeiras reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários, mais especificamente focalizando a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas” (FERREIRA, 1997).

No entendimento de FERREIRA (1997) os estudos dessa natureza passaram por várias e diferentes fases:

Inicialmente, final da década de 40, tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas.

Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários abrangendo já as Ciências Aplicadas.

Só nos anos 60 é que se enfatiza o comportamento do usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.

Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.

A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

De maneira geral a necessidade e uso da informação têm duas abordagens:

A abordagem Tradicional e a abordagem Alternativa conforme esclarece FERREIRA (1997):

No princípio a abordagem tradicional enfatizava os sistemas de informação, fazendo com que os usuários se moldassem aos sistemas a eles oferecidos. (...). Na prática sistemas com esse perfil têm tendência a cair no desuso porque cada usuário tem suas necessidade próprias e a padronização aqui imposta vai contra essa característica.

Em função de cada usuário apresentar características e necessidades próprias o enfoque passou a centrar-se no próprio usuário uma vez que ele é a principal engrenagem do ciclo informacional, pois a informação nasce de sua observação e evolui com a união a seu conhecimento . Nasce então a abordagem alternativa que dá ao usuário possibilidade de "feedback" com o processo . Esta abordagem relega ao usuário a importância que ele merece no momento em que demonstra o interesse em descobrir se suas necessidades estão sendo satisfeitas, se o sistema informacional está de fato facilitando sua busca pela informação.

Os resultados de estudos de opinião encorajam os usuários a tornar suas necessidades informacionais conhecidas pela biblioteca ou centro de informação. Os resultados são usados também para planejar serviços, reorganizando o sistema a fim de melhor atender aos usuários quer reais ou potenciais. Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre o centro de informação e a comunidade em que ele está inserido.

Todavia, para um resultado abrangente, é de suma importância que estes estudos atinjam também os não-usuários ou usuários potenciais, ou seja, aqueles que, apesar de terem livre acesso, não utilizam os serviços de determinada unidade de informação.

Conforme JIMÉNEZ-DENIS³ apud DUMONT (1994, p. 698), o não-uso pode se dar por diversos motivos:

- Falta de preparação e motivação do profissional da informação,
- Falta de divulgação,
- Serviços prestados não são satisfatórios,
- Atendimento inadequado,
- Dificil acesso,
- O indivíduo tem acesso a outras vias de informação ou simplesmente não sente necessidade de recorrer ao centro de informação.

Porém, sabe-se que poucos são os esforços no sentido de diagnosticar o motivo do não-uso, sendo praticamente desconhecido pelos profissionais da informação.

DUMONT (1994, p. 699) alerta ainda para o fato de que “...o usuário de hoje pode ser o não-usuário de amanhã. Precisa-se ter acuidade em relação a este problema e lembrar que o não-uso não é uma condição irreversível.”

A partir do momento em que as necessidades dos usuários não estão sendo atendidas satisfatoriamente, haverá um descontentamento seguido de prováveis críticas e, caso não haja melhorias, dar-se-á o afastamento. Este afastamento

³ JIMÉNEZ-DENIS, M. Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de la información en Cuba. **Actualidades de la Información Científica y Técnica**, La Habana, v.17, n.3, p.83-103, jun. 1986.

poderá ser definitivo caso não haja nenhuma reação do centro de informação na tentativa de recuperar o seu público.

Outra questão importante é o atendimento às necessidades reais. Para atender às necessidades reais dos usuários, o profissional da informação deve estar atento ao fato de que freqüentemente a demanda é muito mais geral do que a real necessidade por ele desejada e não expressa.

Na visão de DUMONT (1994, p. 708), “demandas são bem mais fáceis de serem identificadas do que necessidades, e usuários são bem mais fáceis de serem pesquisados do que não-usuários”. Mesmo que mais difíceis tais questões são importantíssimas, pois, a não-utilização pode representar queda de produtividade, qualidade e eficiência dos trabalhadores. O não-uso gera bloqueio do trabalho informativo, visto que cada usuário contribui pessoalmente para este desenvolvimento.

Felizmente, a importância do foco no usuário e a atenção às reais necessidades têm sido atualmente uma preocupação dos profissionais da informação. Percebe-se que a atitude passiva, onde se aguardava que os usuários aparecessem e soubessem como fazer uso da informação disponível, está dando lugar a uma mudança positiva.

Esta mudança ocorre no sentido de o centro de informação tornar-se mais ativo, dinâmico, com a criação de novos serviços, ou com aperfeiçoamento de outros já prestados.

O ponto crítico deixa de ser quem usa os centros de informação e com que freqüência, e passa a ser com que propósitos os centros são utilizados e como eles efetivamente ajudam.

5.2 INFORMAÇÃO JURÍDICA: QUAL O PAPEL DO PROFISSIONAL?

A informação jurídica tem como finalidade embasar as decisões de todos os operadores do direito (juizes, desembargadores, procuradores, advogados, etc.) e até mesmo de simples cidadãos, no conhecimento de seus deveres e direitos diante das leis dos homens.

A informação jurídica pode ser gerada, registrada e recuperada, basicamente, em três formas distintas: Descritiva (por meio da **Doutrina**), consiste na teorização do conhecimento jurídico feita por especialistas da área e expressa em publicações monográficas ou seriadas; Normativa (pela **Legislação**) corresponde ao conjunto de atos normativos emanados de autoridade competente enquadrando-se a constituição, emenda constitucional, lei complementar, leis, decretos, decreto-lei, resolução, portaria, circular, ordem de serviço; e, Interpretativa (com o emprego da **Jurisprudência**), utilizada em diferentes âmbitos (GUIMARÃES, 1993).

Outra característica é que, diferentemente de como ocorre em outros tipos de informação, a informação jurídica tem validade permanente, mesmo no caso de leis revogadas, devido ao fato de suas prescrições serem aplicáveis àqueles atos jurídicos que tenham surgido sob sua vigência.

A recuperação da informação jurídica deve ser exaustiva, uma vez que fornecer ao usuário parte da legislação ou da jurisprudência sem a total relação das atualizações significa oferecer uma resposta inadequada, incompleta, errada ou mesmo não fornecer a informação requerida pelo usuário.

“O agente da informação jurídica, para executar essa árdua tarefa, deve possuir qualificações na área de biblioteconomia e documentação, mínimo de conhecimentos na área jurídica, experiência do trabalho e contar com a colaboração de profissionais da área do Direito” (ALONSO, 1998, p.15). Cabe ao profissional da informação ser mais do que um especialista em aquisição e catalogação. Seu dever é identificar, filtrar, interpretar e integrar informações.

De acordo com ALONSO (1998, p. 2) os profissionais da área da Informação Jurídica podem ser agrupados em:

- ✓ Agentes da Informação com conhecimentos na área jurídica;
- ✓ Bibliotecários – Arquivistas - Documentalistas;
- ✓ Agentes da área do Direito com conhecimentos na área de Informação;
- ✓ Bacharéis em Direito com conhecimentos em Ciência da Informação.

Entre as funções que o profissional da informação jurídica deve exercer no meios jurídicos segundo REZENDE (2000, p. 52) , estão as seguintes:

- ✓ gerenciar a busca e acesso a fontes de informação relevantes aos serviços da instituição jurídica, onde quer que elas se encontrem, pois

esta localização de endereços eletrônicos relevantes, entre milhões cadastrados na rede não é nada fácil, por não haver listas semelhantes às telefônicas, e a criação, extinção e mudança destes endereços ocorrem com uma velocidade extraordinária;

- ✓ antecipar a interação entre as fontes e usuários;
- ✓ estudar aspectos comerciais, legais, culturais e profissionais de acesso a estas informações;
- ✓ estabelecer parcerias com fornecedores e autores, verificando a procedência, seleção, disponibilização e confiabilidade da informação que irá prover aos seus usuários;
- ✓ personalizar a informação, analisando e sintetizando-a de forma a permitir que esta chegue ao usuário refinada e condensada, de acordo com o perfil deste (Disseminação Seletiva da Informação – DSI);
- ✓ manter listagens de novos *sites* e bases de dados disponíveis em rede para manter os usuários atualizados com relação à biblioteca virtual.

Enquanto equipe de informação jurídica, REZENDE (1998, p. 5) aponta que cada componente deverá possuir, em menor ou maior grau, além de sua especialização técnica:

- ✓ compreensão abrangente da área de atuação e conhecimento da estrutura e função da instituição;
- ✓ conhecimento sobre as diferentes fontes de informações da instituição;
- ✓ facilidade de acesso às tecnologias de informação;
- ✓ entendimento político associado à habilidade de exercer liderança;
- ✓ fortes qualificações para relações interpessoais, e;
- ✓ expressiva orientação para o conjunto do desempenho da instituição.

Cabe ao profissional da informação jurídica ir além das próprias expectativas do usuário, satisfazendo-o com o oferecimento de serviços, com um nível de qualidade superior ao que ele esperava receber, agregando valor ao produto final que ele receberá.

Assim, mesmo que em determinado momento os usuários que se servem da informação jurídica percebam que têm condições de fazer uso direto das mais

variadas fontes e programas disponíveis através do ambiente eletrônico disponível, “...o que eles desconhecem é que, na maioria das vezes, essa ‘pseudo-independência’ não lhes dará como resposta a **qualidade** [grifo no original] da informação procurada; após os primeiros contatos com os vários utilitários que pretendem atender a área jurídica fará com que eles percebam a dispersão dos dados num mundo eletrônico da informação quantitativa (e não seletiva)” (ALONSO, 1998, p. 21).

Perdidos no emaranhado de informações que lhes serão apresentadas, os usuários constatarão que a grande maioria delas não interessa aos propósitos de suas pesquisas, no exato momento que estão precisando de uma resposta certa e eficaz. Perceberão, também, que o trabalho de pesquisa é muitas vezes ingrato, pois pode-se despende muito tempo até que se obtenha a informação procurada. (ALONSO, 1998, p. 22)

Surge, então, a conscientização da utilidade do profissional da área de informação jurídica, ou seja, de alguém que realize, com responsabilidade, o trabalho de identificação dos pontos de interesse e a posterior disponibilização da informação desejada.

O indivíduo, ao optar pela intermediação do profissional, busca especificidade, precisão e legibilidade da informação jurídica; enfim, busca qualidade.

5.3 CONCLUSÃO

Está surgindo um novo ambiente, marcado pela competitividade e produtividade, onde a palavra de ordem é priorizar o usuário em suas atividades cotidianas.

“A informação jurídica deverá estar disponível, seja em que suporte for, no momento em que o cliente a desejar e a um custo que para ele pareça conveniente (caso tenha que arcar pessoalmente com esse ônus)” (ALONSO, 1998, p. 26).

A necessidade é de valorizar o cliente da área jurídica não só como forma de superar a concorrência mas também como garantia de sobrevivência no mercado, uma necessidade que se faz ainda mais presente na medida em que os próprios

usuários se tornam cada vez mais exigentes - na consciência de seus direitos e de sua força enquanto consumidores e cidadãos.

ALONSO (1998, p.27) cita as tecnologias de informação eletrônica como um dos principais motores da ampliação de exigência dos serviços de informação jurídica. Porém, na visão do autor, estas tecnologias não se incorporam à sociedade de maneira uniforme:

De um lado = as bibliotecas jurídicas ligadas à pesquisa que caminham a passos muito largos na utilização das tecnologias avançadas.

De outro lado = as bibliotecas jurídicas tradicionais menos permeáveis às mudanças, não apenas às tecnológicas, mas também às que envolvem sua própria cultura organizacional, como parece ser o caso da priorização do cliente como elemento determinante dos serviços recebidos.

A partir do exposto, pode-se inferir que, mais cedo ou mais tarde todas as instituições de informação jurídica terão que centrar seus serviços nas necessidades do usuário, sob pena de se tornarem dispensáveis em um mundo no qual somente aqueles que respondem corretamente às exigências de seus usuários/clientes têm condição de sobreviver.

6 DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO

6.1 JUSTIÇA FEDERAL⁴

A Justiça Federal foi criada pelo Decreto n.848 de 11 de outubro de 1890. Com a Constituição de 1988, descentralizou a Segunda Instância, criando os Tribunais Regionais Federais (TRFs). Esses Tribunais herdaram do Tribunal Federal de Recursos (TFR), anteriormente sediado em Brasília, a competência recursal nas causas de interesse da União. Além de acelerar o andamento dos processos, a criação dos TRFs facilitou o acesso ao Segundo Grau de jurisdição e o acompanhamento do julgamento das causas.

⁴ Este capítulo baseia-se no material de divulgação disponível no endereço eletrônico da Justiça Federal do Paraná (<http://www.jfpr.gov.br/historico.html>) acessado em 15 de Maio de 2001.

A Justiça Federal brasileira é constituída de cinco TRFs, situados, respectivamente, em Brasília (TRF1^a), Rio de Janeiro (TRF2^a), São Paulo (TRF3^a), Porto Alegre (TRF4^a) e Recife (TRF5^a), que abrangem as seguintes Seções Judiciárias:

- a) Tribunal Regional Federal da Primeira Região: Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima e Tocantins.
- b) Tribunal Regional Federal da Segunda Região: Espírito Santo e Rio de Janeiro.
- c) Tribunal Regional Federal da Terceira Região: Mato Grosso do Sul e São Paulo.
- d) Tribunal Regional Federal da Quarta Região: Paraná; Rio Grande do Sul e Santa Catarina.
- e) Tribunal Regional Federal da Quinta Região: Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Sergipe e Rio Grande do Norte.

A Seção Judiciária do Paraná pertence ao Tribunal Regional Federal da Quarta Região. Os processos em andamento no TRF4^a referem-se principalmente a questões previdenciárias, administrativas, tributárias e criminais.

Compete à Justiça Federal processar e julgar as seguintes causas:

- em que a União ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes;
- entre o Estado estrangeiro ou organismo internacional e Município ou pessoa domiciliada ou residente no país;
- fundadas em tratado ou contrato da União com Estado estrangeiro, ou Organismo Internacional;
- os crimes políticos e as infrações penais praticados em detrimento de bens, serviços ou interesses da União;
- os crimes contra a organização do trabalho e, nos casos determinados por lei, contra o sistema financeiro e a ordem econômica-financeira;
- os hábeas corpus, em matéria criminal de sua competência;

- os mandados de segurança e os hábeas data contra ato de autoridade federal;
- os crimes cometidos a bordo de navios ou aeronaves;
- os crimes de ingresso ou permanência irregular do estrangeiro;
- a disputa sobre direitos indígenas.

6.2 SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA

A Seção de Pesquisa Jurídica da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, Tribunal Regional Federal da Quarta Região, está localizada na Rua Voluntários da Pátria, nº 532, 3º andar, sala 301, e foi criada e legalizada em junho de 1999 através da Resolução nº13/99 do TRF4ª, quando constatou-se a necessidade de uma estrutura independente da Seção de Biblioteca com a finalidade de oferecer aos magistrados e servidores maior rapidez e qualidade nas pesquisas de jurisprudência e legislação, ficando a Seção de Biblioteca responsável pelas pesquisas de doutrina.

Os setores que compõem a SPJ são: Legislação e Jurisprudência.

A SPJ visa o atendimento às necessidades de informação jurídica dos servidores da Seção Judiciária do Paraná, especialmente das assessorias administrativas e jurídicas de Gabinetes das Varas da capital e do interior. Seu trabalho consiste em prestar apoio à fundamentação em processos judiciais ou administrativos, fornecendo, por meio de pesquisas, a informação necessária.

Os recursos humanos da SPJ contemplam uma Supervisora, Bacharel em Biblioteconomia e acadêmica do Curso de Direito, dois Supervisores-Assistentes Bacharéis em Direito, um Estagiário acadêmico do Curso de Direito, e uma Estagiária, acadêmica do Curso de Gestão da Informação. A SPJ mantém-se aberta ao seu público de segunda a sexta-feira, atendendo das 9 às 19 horas, ininterruptamente.

Quanto aos recursos materiais, a SPJ possui, além de mobiliário em geral, três aparelhos telefônicos (sendo um fone/fax), três microcomputadores com acesso

à Internet, duas impressoras e um scanner.

Para concretizar o atendimento às consultas, a SPJ conta com documentos jurídicos organizados em pastas, bases de dados on-line e em CD-ROM, relação de *sítes* eletrônicos, contatos com outras instituições da área jurídica, universidades, institutos de pesquisa, serviços e unidades de informação afins, além do acervo de livros, periódicos e jornais oficiais da Seção de Biblioteca da Justiça Federal.

Em relação ao público atendido, não existe um cadastro de usuários porque constatou-se que não há, ainda, necessidade do mesmo para utilização dos serviços da Seção.

Segundo relato da Supervisora, as metas a serem alcançadas pela SPJ são:

- avaliação constante dos serviços prestados, para adequação dos mesmos;
- cadastro de usuários para elaboração de perfis e posterior disseminação seletiva da Informação;
- capacitação dos servidores;
- elaboração de um sistema de rotinas e normas internas (manual de procedimentos);
- verificação constante das rotinas existentes e adaptação às novas realidades;
- engajamento em novas atividades;
- aprimoramento do sistema de recuperação e envio de informações existentes, com o apoio do Núcleo de Informática da Justiça Federal.

O processo de consulta na SPJ pode ser resumido nas seguintes etapas:

- I. **Solicitação do usuário:** a SPJ é procurada pelo usuário, seja pessoalmente ou por meio de telefone, *e-mail*, fax ou malote, quando este tem alguma necessidade de informação. Nesta etapa, para controle interno, o usuário ou o funcionário preenche um formulário de solicitação com dados do usuário e descrição do assunto a ser pesquisado (ANEXO 2).

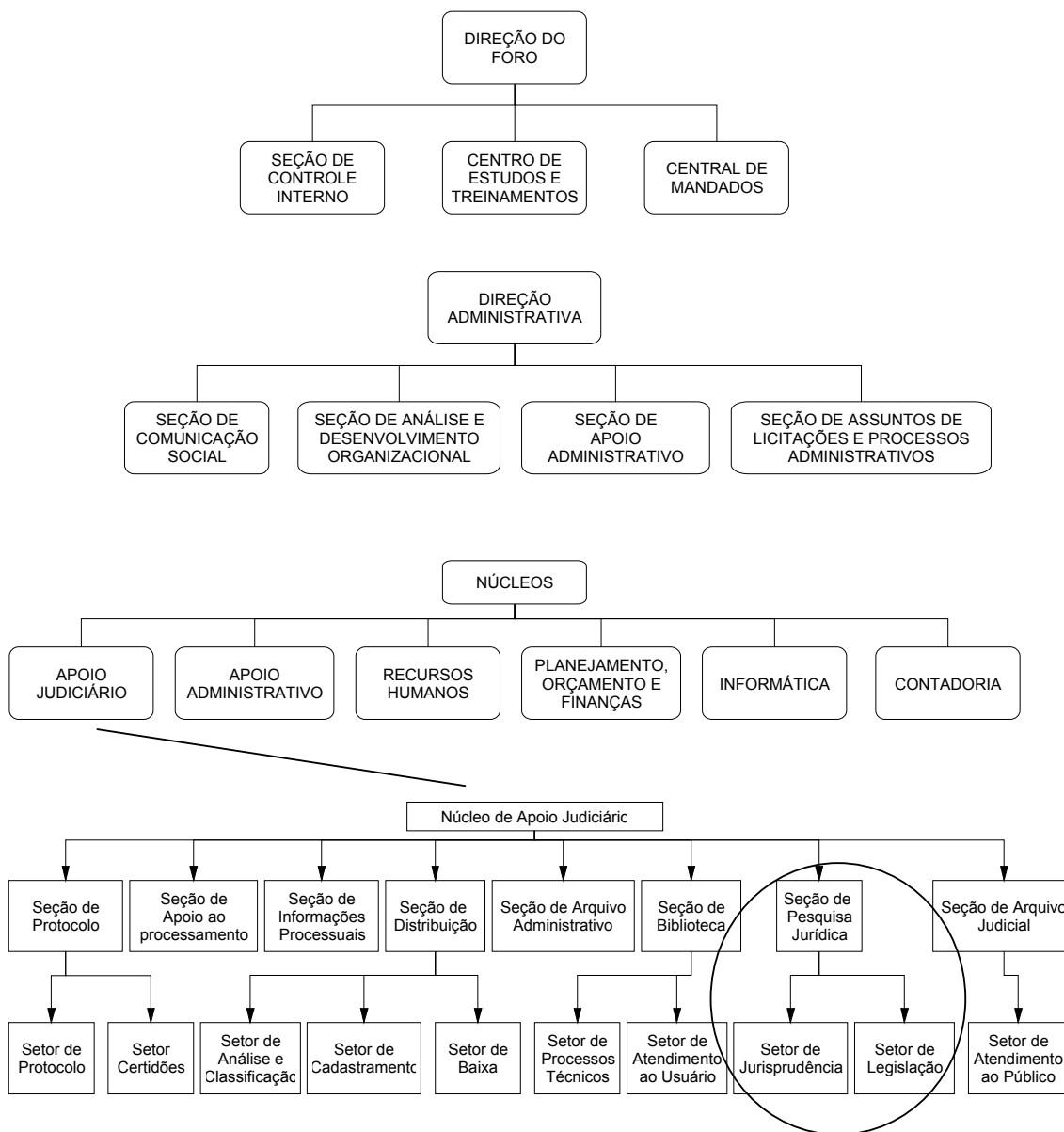
- II. **Produção/Elaboração:** é a realização da pesquisa propriamente dita. Dependendo do tipo de solicitação, utiliza-se um ou vários meios de acesso à informação, a saber:
- consulta de enciclopédias, códigos, manuais ou outras obras para conceituação e entendimento do que está sendo solicitado;
 - pesquisa em diferentes bases de dados e *sites* via Internet, CD-ROM, disquetes, arquivos de documentos impressos;
 - pesquisa em índices retrospectivos, em coleções de publicações periódicas especializadas;
 - consulta ao Sistema de Apoio Bibliotecário (SABIA), via Rede Nacional de Pacotes (RENPAK);
 - contatos com outras bibliotecas e/ou instituições, congêneres ou não, culminando, muitas vezes em solicitações de material, geralmente bibliográfico.
- III. **Reprodução:** as respostas são impressas, quando em computador, ou fotocopiadas, quando em livros e/ou periódicos.
- IV. **Encaminhamento:** envio do material/resposta ao usuário, via telefone, e-mail, fax, malote ou é entregue pessoalmente.

Diante das informações expostas pode-se observar resumidamente as características desta Seção através do quadro abaixo:

QUADRO 1 – CARACTERÍSTICAS DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA

ESTRUTURA	OBJETIVO	USUÁRIOS	SERVIÇOS	PROCESSO DE CONSULTA
Três servidores. Dois estagiários. Duas Seções: - Legislação - Jurisprudência	Fornecer as informações jurídicas em legislação e jurisprudência necessárias para que todos os servidores da Justiça Federal do Paraná possam prestar seus serviços com qualidade, segurança e rapidez.	Magistrados, analistas e técnicos judiciários e estagiários da Justiça Federal do Paraná.	Pesquisar, sob demanda, por meio das fontes disponíveis, toda a legislação e jurisprudência solicitada pelo usuário.	1º. Solicitação do usuário; 2º. Realização da pesquisa; 3º. Reprodução, quando necessário; 4º. Entrega do material.

6.3 ORGANOGRAMA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ E DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA



7 DIAGNÓSTICO DA SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA

Devido à importância e à necessidade de ouvir a opinião dos usuários, optou-se pela pesquisa de campo, através de questionários distribuídos aos

servidores (funcionários) e aos usuários (reais e potenciais), para diagnosticar a Seção de Pesquisa Jurídica.

7.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS ATRAVÉS DOS QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS SERVIDORES DA SPJ

Apesar do pequeno número de funcionários que atuam na SPJ, considerou-se importante ouvir a sua opinião sobre os serviços que desenvolvem. Os quatro funcionários da SPJ que responderam à pesquisa são:

- Uma Analista Judiciária com função de Supervisora;
- Dois Técnicos Judiciários com função de Supervisores-Assistentes, e;
- Um Acadêmico de Direito com função de Estagiário.

Para garantir a confidencialidade das respostas, não serão revelados os nomes nem os cargos dos respondentes na descrição e análise dos dados fornecidos pelos mesmos, sendo todos citados como “funcionários” ou “respondentes”.

Dos quatro funcionários questionados (questão 1, APÊNDICE 1), apenas um considerou que a SPJ oferece as condições necessárias para o desenvolvimento de suas atividades (TABELA 1). Os demais citaram problemas freqüentes com computadores e impressoras. Um deles comentou que nenhuma das três impressoras satisfaz as necessidades de trabalho, e acrescentou que “isso afeta o tempo total despendido e impede a realização de um trabalho que antecipe aos pedidos dos usuários, levando-lhes notícias recentes e diversas matérias interessantes”.

TABELA 1 – MOBILIÁRIO, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Sim	1	25
Não	3	75
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A pergunta relacionada ao espaço físico destinado à SPJ (questão 2, APÊNDICE 1) obteve a resposta “Adequado” com índice de 75% e a resposta “Inadequado” 25%. O único funcionário que optou pela alternativa Inadequado (TABELA 2) abordou a necessidade de mais espaço para circulação, para eventuais reuniões e para que cada servidor/estagiário tenha a sua mesa apropriada. Um outro funcionário declarou que o espaço, embora adequado, fica prejudicado devido à organização do ambiente, o que influi negativamente no andamento do trabalho (móveis, materiais e equipamentos sem utilidade).

TABELA 2 – ESPAÇO FÍSICO DESTINADO AOS FUNCIONÁRIOS – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Adequado	3	75
Inadequado	1	25
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Em relação à quantidade de funcionários (questão 3, APÊNDICE 1), dois respondentes consideram o número suficiente e dois consideraram insuficiente. Os comentários relativos à alternativa Suficiente levaram em conta a oscilação na quantidade de solicitações, mas argumentaram que o trabalho sério e ágil compensa estes períodos. Os outros dois, que optaram pela alternativa Insuficiente, alegaram necessidade de mais servidores para que se possa trabalhar com certa “folga” e antecipando assuntos de interesse aos usuários (TABELA 3).

TABELA 3 – QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Suficiente	2	50
Insuficiente	2	50
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Houve unanimidade nas respostas das questões relativas à qualidade e à quantidade de fontes de informação disponíveis para a pesquisa (questões 4 e 5, APÊNDICE 1), obtendo 100% de respostas positivas, sem nenhum comentário relatado, revelando, assim, a total satisfação dos funcionários em relação as fontes que utilizam (TABELAS 4 e 5).

TABELA 4 – QUALIDADE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO DISPONÍVEIS PARA A PESQUISA – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Adequadas	4	100
Inadequadas	0	0
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

TABELA 5 – QUANTIDADE DE FONTES DE INFORMAÇÃO DISPONÍVEIS PARA A PESQUISA – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Suficientes	4	100
Insuficientes	0	0
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Todos os funcionários questionados (100%) consideraram-se satisfeitos com as atividades que realizam (questão 6, APÊNDICE 1), conforme observa-se na tabela 6, estando estas de acordo com suas habilidades e sua função. Um deles comentou que está buscando aperfeiçoamento, através de estudos, o que virá a

contribuir com a Instituição.

TABELA 6 – SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Sim	4	100
Não	0	0
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A pergunta sobre os métodos utilizados para a realização do trabalho (questão 7, APÊNDICE 1), permitiu mais de uma resposta e embora todos tenham considerado seu trabalho dinâmico, interessante e com métodos modernos, um considerou que o trabalho é realizado tanto com métodos modernos quanto com métodos antigos (TABELA 7), e destacou que “seria de muito proveito a realização de reuniões periódicas entre os membros da Seção para discutir, avaliar e repensar os métodos de trabalho.”

TABELA 7 – MÉTODOS PARA REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS – 2001

ALTERNATIVA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Repetitivo	0	0
Dinâmico	4	30
Com métodos antigos	1	8
Com métodos modernos	4	31
Cansativo	0	0
Interessante	4	31
Não respondeu	0	0
TOTAL	13	100

FONTE: Pesquisa de Campo

O resultado da TABELA 8 indica que as queixas mais freqüentes dos funcionários (questão 8, APÊNDICE 1) se dão devido aos problemas com equipamentos (como já citado anteriormente), ao fato de a SPJ ser confundida com a Biblioteca, à falta de apoio administrativo e às pesquisas com alto grau de dificuldade ou inexatas na solicitação. Apenas um respondente relatou não ouvir reclamação alguma dos colegas de trabalho.

TABELA 8 – RECLAMAÇÕES MAIS CONSTANTES DOS COLEGAS DE TRABALHO SOBRE OS SERVIÇOS E A SPJ – 2001

RECLAMAÇÃO	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Solicitações de pesquisa imprecisas ou muito específicas	1	20
Usuários vinculam a SPJ à Biblioteca	1	20
Problemas com os equipamentos	1	20
Falta de apoio do Setor Administrativo para melhores ferramentas de trabalho	1	20
Nenhuma	1	20
Não respondeu	0	0
TOTAL	5	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Quanto aos elogios arrolados pelos funcionários (questão 9, APÊNDICE 1), o item “qualidade dos serviços prestados” foi citado por todos os respondentes (TABELA 9), com comentários quanto à clareza e objetividade das pesquisas e habilidade dos funcionários em encontrar informações difíceis. Também foi citado o bom relacionamento entre os funcionários, o que resulta num ambiente agradável para o trabalho. Vale a pena ressaltar que esta questão permitia mais de uma resposta.

TABELA 9 – ELOGIOS MAIS CONSTANTES DOS COLEGAS DE TRABALHO SOBRE OS SERVIÇOS E A SPJ – 2001

ELOGIOS	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Bom relacionamento entre os colegas de trabalho	1	17
Qualidade dos serviços prestados	4	66
Ambiente agradável	1	17
Não respondeu	0	0
TOTAL	6	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A única reclamação citada (questão 10, APÊNDICE 1) foi a demora na entrega de pesquisas (TABELA 10), principalmente quando são solicitações de inteiro teor de acórdãos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4ª). Isso se deve ao fato de que estes documentos não são disponibilizados para consulta via

Internet, sendo o acesso possível somente mediante pedido via telefone, fax ou *e-mail* para a cidade de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul, onde situa-se o TRF4^a. Devido à sobrecarga de pedidos, estes demoram a ser enviados para a SPJ, que, após recebê-los, repassa aos seus usuários.

Diversos fatores estão relacionados à demora de entrega das demais pesquisas, como problemas com equipamentos, a própria complexidade e urgência das pesquisas, dependência de outras instituições para o envio da resposta, ausência de funcionários devido a problemas de saúde ou férias, entre outros.

TABELA 10 – RECLAMAÇÕES MAIS CONSTANTES DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS DA SPJ – 2001

RECLAMAÇÕES	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Demora na entrega de pesquisas, principalmente acórdãos do TRF4 ^a	3	75
Nenhuma	1	25
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Nota-se, através da TABELA 11, que a qualidade das pesquisas não é só citada pelos funcionários mas também pelos usuários, em relação ao serviços de pesquisa que recebem (questão 11, APÊNDICE 1). Um funcionário informou receber elogios quanto ao atendimento, mas comentou que mais importante que os elogios é a satisfação real do usuário.

TABELA 11 – ELOGIOS MAIS CONSTANTES DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS DA SPJ – 2001

ELOGIOS	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
Qualidade das pesquisas	4	80
Atendimento eficiente	1	20
Não respondeu	0	0
TOTAL	5	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Quanto à nota atribuída pelos funcionários (questão 12, APÊNDICE 1), a nota 9 (nove) teve um índice de 50% de respostas e não houve nenhuma menção a notas inferiores a 8 (oito), demonstrando que não obstante, sintam algumas dificuldades, eles a têm em bom conceito (TABELA 12). O respondente que atribuiu nota 10 (dez) à Seção justificou comentando que “o ambiente é tranquilo e facilita o trabalho; os colegas são ótimos já que são prestativos e educados, bastando surgir alguma dúvida para que todos se prontifiquem para ajudá-lo.”

TABELA 12 – NOTA ATRIBUÍDA PELOS FUNCIONÁRIOS À SPJ EM RELAÇÃO A SUA SATISFAÇÃO ENQUANTO PROFISSIONAL– 2001

NOTA	RESPOSTA POR FUNCIONÁRIO	
	Absoluto	%
0	0	0
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	25
9	2	50
10	1	25
Não respondeu	0	0
TOTAL	4	100

FONTE: Pesquisa de Campo

As respostas referentes à última pergunta sobre os comentários, sugestões e críticas foram citadas e diluídas nas respostas às outras questões pertinentes.

7.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS ATRAVÉS DOS QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS USUÁRIOS DA SPJ

Dos 300 questionários distribuídos, 173 retornaram com as perguntas respondidas até a data estabelecida para a entrega, o que equivale a 58% de retorno.

Os comentários mais freqüentemente apresentados nas respostas foram

agrupados pela similaridade dos assuntos e citados ao longo da análise das tabelas e gráficos correspondentes, usufruindo assim das contribuições dadas pelos usuários.

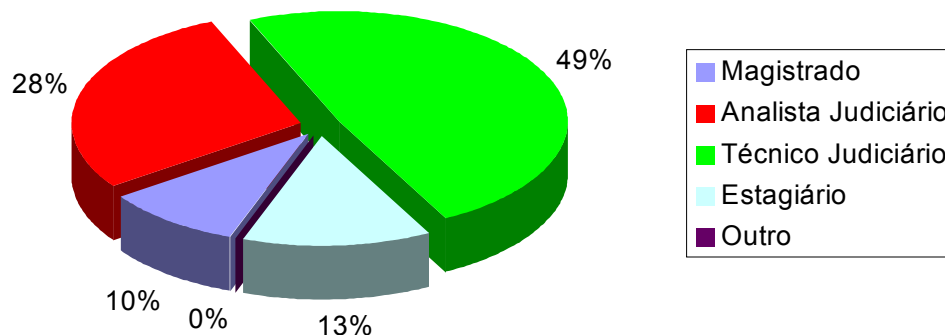
Em relação ao cargo dos usuários questionados (questão 2, APÊNDICE 2) 17 são Magistrados, 49 Analistas Judiciários, 84 Técnicos Judiciários e 23 Estagiários, sendo que a categoria “outro” não teve nenhuma ocorrência nas respostas (TABELA 13 e GRÁFICO 1). Estes cargos serão usados como base para a análise dos demais dados.

TABELA 13 – CARGO OCUPADO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001

CARGO OCUPADO	TOTAL	
	USUÁRIOS	%
Magistrado	17	10
Analista Judiciário	49	28
Técnico Judiciário	84	49
Estagiário	23	13
Outro	0	0
TOTAL	173	100

FONTE: Pesquisa de Campo

GRÁFICO 1 - CARGO OCUPADO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001



FONTE: Tabela 13

De acordo com a TABELA 14, que corresponde ao tempo de trabalho na Justiça Federal do Paraná (questão 1, APÊNDICE 2), observou-se que 16% dos usuários trabalham de 1 a 11 meses; 53% de 1 a 5 anos; 22% de 6 a 10 anos; 8% de 11 a 20 anos e 1% trabalha mais de 20 anos.

A grande maioria (cinquenta e nove) dos usuários questionados possui de 1 a 5 anos de serviços prestados à instituição e ocupam o cargo de Técnico Judiciário. Outra observação interessante é que apenas um respondente, que ocupa o cargo de Magistrado, indicou a resposta mais de 20 anos.

TABELA 14 – TEMPO DE TRABALHO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001

TEMPO DE TRABALHO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
1 a 11 meses	2	2	1	22	27	16
1 a 5 anos	8	25	59	1	93	53
6 a 10 anos	6	19	14	0	39	22
11 a 20 anos	0	3	10	0	13	8
Mais de 20 anos	1	0	0	0	1	1
TOTAL	17	49	84	23	173	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Observando a TABELA 15 e o GRÁFICO 2, verificou-se que, dentre as Circunscrições nas quais os respondentes estão lotados (questão 3, APÊNDICE 2),

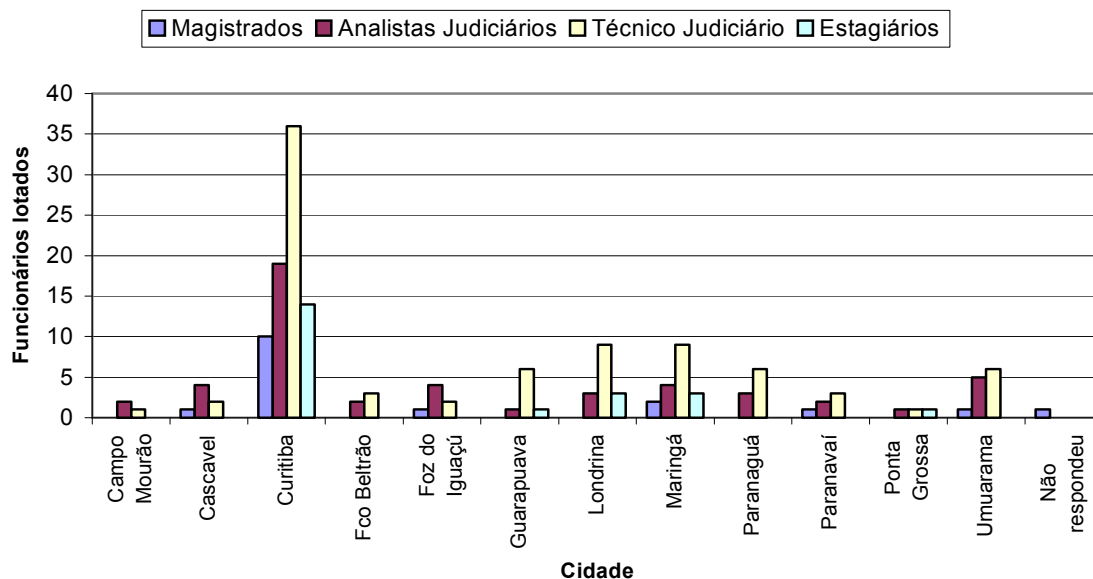
setenta e nove (45% dos respondentes) trabalham na capital do Estado. Isto se deve ao fato de que em Curitiba há maior número de servidores e maior contato com a SPJ. Em segundo lugar aparece a cidade de Maringá, com 10% de respondentes, seguida de Londrina com 9%. Apenas um respondente, da categoria Magistrado, não respondeu a esta questão.

TABELA 15 – CIDADE DE LOTAÇÃO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001

CIDADE	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Campo Mourão	0	2	1	0	3	2
Cascavel	1	4	2	0	7	4
Curitiba	10	19	36	14	79	45
Fco Beltrão	0	2	3	0	5	3
Foz do Iguaçu	1	4	2	0	7	4
Guarapuava	0	1	6	1	8	5
Londrina	0	3	9	3	15	9
Maringá	2	4	9	3	18	10
Paranaguá	0	3	6	0	9	5
Paranavaí	1	2	3	0	6	3
Ponta Grossa	0	1	1	1	3	2
Umuarama	1	5	6	0	12	7
Não respondeu	1	0	0	0	1	1
TOTAL	17	49	84	23	173	100

FONTE: Pesquisa de Campo

GRÁFICO 2 - CIDADE DE LOTAÇÃO NA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ – 2001



FONTE: Tabela 15

Dos noventa e três respondentes do interior do Estado do Paraná, dezessete (18%) consideram que existe interferência da distância na relação entre o usuário e a SPJ (questão 4, APÊNDICE 2). Os motivos apresentados foram: "Interfere em casos em que se tem urgência na pesquisa"; "O retorno é mais demorado"; "Às vezes deixa-se de fazer a pesquisa por não poder ir pessoalmente à SPJ"; "A proximidade física com os servidores da Seção facilitaria o atendimento"; "Muitas vezes a distância faz com que se tentem outros meios para obter o resultado almejado"; "Devido à dificuldade de contato (só via Internet ou outros meios)"; "O fato de estar no interior a comunicação é diferente de um usuário da capital, onde as pessoas tem mais contato"; "Devido à demora do envio das pesquisas solicitadas"; "Devido à distância, não tinha conhecimento desta Seção"; "Por menor que seja, sempre há um atraso na entrega. Acredito que seja por causa da distância"; "Tudo que está mais próximo, há mais contato".

Os outros sessenta e seis usuários (71%) julgaram que não há dificuldade de contato devido à distância, e justificaram: "O que é requerido é atendido prontamente"; "Utilização do fax, Internet e telefone nos aproxima bastante"; "O atendimento com a SPJ sempre foi rápido e eficiente, apesar da necessidade de se utilizar fax, malote e correio eletrônico"; "Temos sido atendidos de forma excelente".

Dez usuários (11%) não responderam a questão (TABELA 16).

TABELA 16 – OPINIÃO DOS USUÁRIOS DO INTERIOR DO PARANÁ QUANTO À INTERFERÊNCIA DA DISTÂNCIA NA RELAÇÃO COM A SPJ - 2001

INTERFERÊNCIA NA RELAÇÃO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Sim	1	2	12	2	17	18
Não	5	27	28	6	66	71
Não respondeu	0	1	8	1	10	11
TOTAL	6	30	48	9	93	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Cento e sete usuários (correspondente a 62%) mencionaram que utilizam os serviços da SPJ, e os demais, sessenta e seis usuários (correspondente a 38%), responderam que não utilizam atualmente estes serviços (questão 5, APÊNDICE 2), conforme demonstrado na TABELA 17.

Os usuários que utilizam os serviços da SPJ são denominados usuários reais e os que não utilizam, usuários potenciais ou não-usuários.

TABELA 17 – IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS – 2001

USO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Utiliza	15	41	40	11	107	62
Não utiliza	2	8	44	12	66	38
TOTAL	17	49	84	23	173	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A questão referente aos motivos pelo qual os usuários potenciais não utilizam os serviços da SPJ (questão 6, APÊNDICE 2) permitiu mais de uma resposta.

Dentre as alternativas, a mais citada foi “não sente necessidade”, com 33% das respostas. Porém, deve-se considerar que as atividades executadas por vários servidores realmente não exigem trabalhos de pesquisa.

As alternativas “não conhece a SPJ”, “não conhece os serviços da SPJ” e “não sabe quando se dirigir à SPJ” tiveram 24%, 11% e 10% das respostas respectivamente (TABELA 18).

O motivo do não-uso apresentado por um dos respondentes foi que “o

atendimento deixa a desejar devido à falta de divulgação das formas de acesso à SPJ” e outro porque “os resultados que obtive quando a solicitei não foram satisfatórios devido a dificuldade para entrar em contato novamente através de telefone, pois não tenho conhecimento da existência de outra forma”.

As outras razões apresentadas foram: "Outras pessoas da Secretaria/Gabinete solicitam a pesquisa junto ao órgão"; "O trabalho que realizo não necessita deste tipo de pesquisa, mas considero esta Seção importante para atender as Varas Federais"; "As atividades que desempenho são muito básicas e não há necessidade de solicitar o auxílio da SPJ"; "Na única vez que precisei fui muito bem atendido"; "Sempre usei e achei ótimo, mas agora que tenho acesso à Internet prefiro não incomodar"; "A Seção não tem condições de atender com urgência a todas as solicitações, pois são muitas e de muitas Circunscrições, como gosto de dar prioridade aos casos sob minha responsabilidade, atualmente utilizo os recursos de que disponho"; "Devido à dificuldade de contato (só via Internet ou outros meios)"; "Já utilizei os serviços, mas agora não sinto mais a necessidade de utilização."

TABELA 18 – MOTIVOS QUE LEVAM OS USUÁRIOS POTENCIAIS A NÃO UTILIZAR OS SERVIÇOS DA SPJ - 2001

MOTIVO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Não conhece a SPJ	0	1	12	6	19	24
Não conhece os serviços	0	2	6	1	9	11
Não sabe quando se dirigir	0	1	5	2	8	10
Não sente necessidade	1	4	18	2	25	33
O atendimento deixa a desejar	0	0	1	0	1	1
Os resultados não são satisfatórios	0	0	1	0	1	1
Outras razões	1	1	8	2	12	15
Não respondeu	0	1	2	1	4	5
TOTAL	2	10	53	14	79	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A partir deste ponto, os usuários potenciais não mais farão parte do universo da pesquisa, pois são questões que pretendem abordar somente os profissionais que tenham condições de opinar a respeito dos serviços da SPJ (com exceção da última, que é uma questão aberta para comentários, sugestões e críticas).

A soma das categorias (23%) assim como os resultados individuais mostraram (TABELA 19) que os usuários participantes da coleta de dados utilizam habitualmente os serviços da SPJ pelo menos 1 (uma) vez a cada quinze dias (questão 7, APÊNDICE 2).

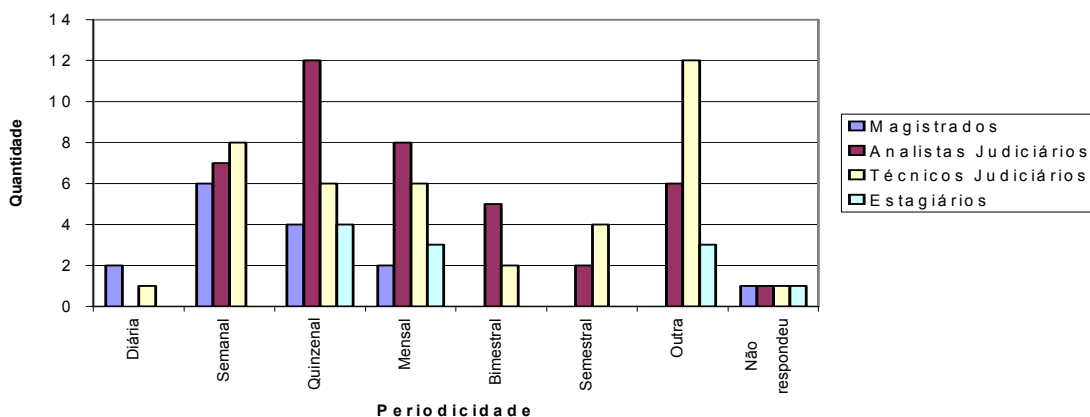
As outras frequências apontadas foram: duas a três vezes por semana, quase diariamente, sempre que preciso, raramente, não há periodicidade fixa.

TABELA 19 – FREQUÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS DA SPJ - 2001

FREQUÊNCIA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Diária	2	0	1	0	3	3
Semanal	6	7	8	0	21	19
Quinzenal	4	12	6	4	26	23
Mensal	2	8	6	3	19	18
Bimestral	0	5	2	0	7	7
Semestral	0	2	4	0	6	6
Outra	0	6	12	3	21	20
Não respondeu	1	1	1	1	4	4
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

GRÁFICO 3 - FREQUÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS DA SPJ - 2001



FONTE: Tabela 19

Na TABELA 20 houve unanimidade (100% afirmativo) quanto ao uso de outras fontes de informação além da SPJ (questão 8, APÊNDICE 2). A opção sobre

quais são estes outros meios de informação permitiu mais de uma resposta. A “Internet” foi a fonte mais citada pelos respondentes, com 35% das respostas, seguida da “Consulta à colegas” com 28%, e “Fonte particular de pesquisa” com 26% das respostas.

TABELA 20 – USO DE OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS DA SPJ - 2001

OUTRAS FONTES	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Não	0	0	0	0	0	0
Sim. Quais:	15	41	40	11	107	100
• Internet	15	34	34	6	89	35
• Fonte particular	13	21	27	4	65	26
• Consulta colegas	15	26	22	8	71	28
• Outras	3	15	9	1	28	11

FONTE: Pesquisa de Campo

Com 11% das respostas, as outras fontes apontadas foram bibliotecas, antigos professores, CDs de jurisprudência e legislação, livros, revistas, Recursos Humanos (dependendo do caso), informativos e faculdades.

Segundo as respostas dos usuários participantes da coleta de dados o motivo mais freqüente que os leva a procurar os serviços da SPJ (33% das respostas) (questão 9, APÊNDICE 2) é quando a informação que encontraram em suas próprias pesquisas não é suficiente. Percebe-se assim, que, antes de recorrer à SPJ, os usuários costumam tentar encontrar as respostas para suas dúvidas em suas próprias pesquisas (TABELA 21).

TABELA 21 – MOTIVOS QUE LEVAM OS USUÁRIOS A RECORRER À SPJ - 2001

MOTIVO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Irrelevância das próprias pesquisas	10	22	21	1	54	22
Urgência	8	16	20	1	45	18
Respostas insuficientes	10	28	30	10	78	33
Dificuldade da pesquisa	7	23	20	12	62	25
Outro	1	2	2	1	6	2
Não respondeu	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	91	93	25	245	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Além de “dificuldade/complexidade da pesquisa” (25% das respostas), “urgência na resposta” (18% das respostas) e “irrelevância da própria pesquisa” (22% das respostas) alguns usuários responderam que recorrem à SPJ por outros motivos, como “Quando preciso de uma pesquisa mais abrangente”; “Para aumentar os subsídios”; “Quando não sei exatamente a quem perguntar”; “Quando preciso de acórdãos não publicados na Internet”; “Para obter dados mais atualizados”.

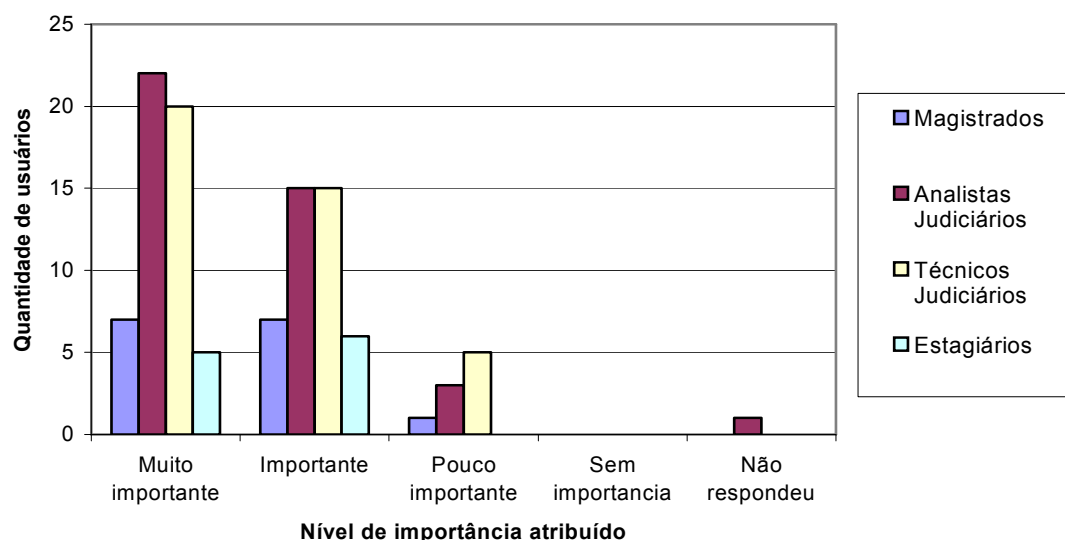
De acordo com a TABELA 22 e o GRÁFICO 4, dos cento e sete usuários reais que responderam o questionário, cinqüenta e quatro (50%) consideram a SPJ “muito importante”, quarenta e quatro (41%) consideraram “importante” e nove (8%) “pouco importante” (questão 10, APÊNDICE 2). Nenhum usuário considerou a SPJ sem importância para o desenvolvimento de suas atividades e um não respondeu a questão.

TABELA 22 – GRAU DE IMPORTÂNCIA DA SPJ PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE SEUS USUÁRIOS - 2001

GRAU DE IMPORTÂNCIA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Muito importante	7	22	20	5	54	51
Importante	7	15	15	6	43	40
Pouco importante	1	3	5	0	9	8
Sem importância	0	0	0	0	0	0
Não respondeu	0	1	0	0	1	1
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

GRÁFICO 4 - GRAU DE IMPORTÂNCIA DA SPJ PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE SEUS USUÁRIOS - 2001



FONTE: Tabela 22

A TABELA 23 mostra que 51% do total de usuários considera que, quanto ao atendimento de suas necessidades de informação, “na maioria das vezes” a SPJ tem correspondido (questão 11, APÊNDICE 2). Outros 46% consideram que “sempre” tem correspondido e apenas um considerou que “poucas vezes” tem correspondido. Dois usuários não responderam a questão.

TABELA 23 – ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO SEGUNDO OS USUÁRIOS DA SPJ - 2001

ATENDIMENTO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Sempre tem correspondido	5	18	20	6	49	46
Na maioria das vezes tem correspondido	9	22	19	5	55	51
Poucas vezes tem correspondido	0	1	0	0	1	1
Nunca tem correspondido	0	0	0	0	0	0
Não respondeu	1	0	1	0	2	2
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Os usuários fizeram os seguintes comentários a respeito da questão: “Tem suprido totalmente minhas necessidades de informação”; “Sempre foram solicitadas como último recurso disponível e sempre foram respondidas, servindo de respaldo às minhas tarefas”; “O atendimento é imediato. Caso não encontram, nos avisam. Nota 10!”; “Na grande maioria das vezes a pesquisa é inteiramente utilizada e correspondente ao solicitado”; “Algumas vezes há certa dificuldade de entendimento quanto ao o que deve ser pesquisado, mas deve-se a falha de comunicação sobre a qual também sou responsável”; “Algumas vezes o material não é suficiente e há certa demora no envio”; “Por vezes a jurisprudência enviada não contém muitos fundamentos jurídicos (especialmente votos de acórdãos)”; “Às vezes as pesquisas realizadas pela SPJ não correspondem com a informação solicitada para os processos”; “A última pesquisa solicitada foi em caráter de urgência e o resultado só chegou duas semanas depois, e infelizmente não serviu para fundamentar a decisão que já havia sido entregue”; “Existem casos em que realmente não existe muito material a ser pesquisado”; “A SPJ está com dificuldades para receber acórdãos do TRF4^a”.

A TABELA 24 refere-se aos tipos de pesquisas oferecidas pela SPJ (questão 12, APÊNDICE 2), e que foram assim apreciadas pelos cento e sete usuários questionados:

- as pesquisas de **Legislação** receberam conceito Ótimo da maioria de todas as categorias de usuários (setenta e nove respostas), e conceito Bom de vinte deles. Nenhum usuário declarou não utilizar e/ou não conhecer este tipo de pesquisa. Oito não responderam a questão.
- as pesquisas de **Jurisprudência** receberam conceito Ótimo de cinquenta e dois, Bom de trinta e sete e Regular de cinco usuários. Cinco usuários declararam não utilizar e/ou não conhecer este tipo de pesquisa e oito não responderam a questão.
- as solicitações de **Inteiro Teor de Acórdãos** obtiveram Ótimo conceito de cinquenta e oito usuários e Bom de vinte e oito. Um Analista Judiciário considerou este serviço como Regular. Onze usuários declararam que não conhecem e/ou não utilizam este serviço e nove não responderam a questão.

TABELA 24 – CONCEITO ATRIBUÍDO PELOS USUÁRIOS À PESQUISA RECEBIDA - 2001

PESQUISA	MAGISTRADO						TOTAL	
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não usa /conhece	Não respondeu	Nº	%
Legislação	10	4	0	0	0	1	15	100
Jurisprudência	7	6	1	0	0	1	15	100
• Acórdãos	10	4	0	0	0	1	15	100
PESQUISA	ANALISTA JUDICIÁRIO						TOTAL	
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não usa /conhece	Não respondeu	Nº	%
Legislação	30	9	0	0	0	2	41	100
Jurisprudência	20	16	4	0	0	1	41	100
• Acórdãos	22	13	1	0	3	2	41	100
PESQUISA	TÉCNICO JUDICIÁRIO						TOTAL	
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não usa /conhece	Não respondeu	Nº	%
Legislação	29	6	0	0	0	5	40	100
Jurisprudência	19	11	0	0	5	5	40	100
• Acórdãos	19	10	0	0	5	6	40	100
PESQUISA	ESTAGIÁRIO						TOTAL	
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não usa /conhece	Não respondeu	Nº	%
Legislação	10	1	0	0	0	0	11	100
Jurisprudência	6	4	0	0	0	1	11	100
• Acórdãos	7	1	0	0	3	0	11	100
PESQUISA	TOTAL DE USUÁRIOS						TOTAL	
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não usa /conhece	Não respondeu	Nº	%
Legislação	79	20	0	0	0	8	107	100
Jurisprudência	52	37	5	0	5	8	107	100
• Acórdãos	58	28	1	0	11	9	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

O total das categorias demonstra que a maioria dos usuários que utilizam os serviços da SPJ consideram-se satisfeitos com o atendimento recebido, tendo-lhes atribuído conceitos Ótimo e Bom, e revela, pelo número de usuários que não atribuíram conceito algum, a necessidade de melhor divulgação dos serviços.

Observou-se, através dos dados apresentados na TABELA 25, que a grande maioria (96%) dos usuários confia nas informações fornecidas pela SPJ (questão 13, APÊNDICE 2), e justificam a sua opinião pelos comentários a seguir: “Sempre informam a origem das informações e demonstram segurança nisso”; “Até o presente momento não tive problemas com as informações fornecidas pela SPJ”; “Acredito que por ser a SPJ especializada, está sempre atualizada, o que é essencial para a Justiça”; “Jamais tive qualquer decepção”; “Preparadas por pessoas confiáveis, bem informadas e seguras nas suas atividades”; “São fornecidas por

peças que tem a responsabilidade de assessorar os setores da Justiça Federal e procuram cumprir esta função com muita seriedade”; “Extraídas de fontes fidedignas”; “Por se tratar de órgão especializado da Justiça Federal, com servidores exclusivamente dedicados para tal atividade”; “As pesquisas são de boa qualidade, embora passíveis de aperfeiçoamento”; “Devido ao embasamento legal, jurisprudencial e doutrinário”; “Não há razões para desconfiar, ao menos por enquanto”; “Porque as informações não são da SPJ e sim dos acórdãos que peço”; “Vem embasada em decisões e pareceres e também por causa do pessoal que lá trabalha, que se espera que sejam de confiança e competentes no que fazem”; “São pesquisas retiradas da Internet, em consulta a sites oficiais”.

TABELA 25 – CONFIANÇA DOS USUÁRIOS NAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELA SPJ - 2001

CONFIANÇA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Sim	15	38	39	11	103	96
Não	0	3	0	0	3	3
Não respondeu	0	0	1	0	1	1
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Entretanto, três usuários (Analistas Judiciários) disseram que não confiam nas informações prestadas pela SPJ porque “Às vezes as decisões são superadas, já antigas”; “Acontece de pesquisas não corresponderem ao solicitado”; “Utilizei muito pouco os serviços da Seção para adquirir confiança”.

Em relação ao prazo para recebimento (questão 14, APÊNDICE 2), quarenta e sete usuários (44%) afirmam que, em geral, precisam receber a resposta em no máximo 1 dia após a solicitação. Esta alternativa foi a mais citada entre Estagiários, Técnicos e Analistas Judiciários (TABELA 26). Vinte e sete solicitam um prazo de até 2 dias, quatorze solicitam que a resposta seja entregue assim que possível, sem delimitar prazos, e treze costumam pedir que a resposta seja entregue no mesmo dia, com a máxima urgência.

TABELA 26 – PRAZO IMPOSTO PELO USUÁRIO PARA RECEBIMENTO DA PESQUISA - 2001

PRAZO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
No mesmo dia	0	8	5	0	13	12
Até 1 dia	5	15	19	8	47	44
Até 2 dias	7	13	4	3	27	25
Assim que possível	0	3	11	0	14	13
Outro	3	2	1	0	6	6
Não respondeu	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

A alternativa “outro” obteve as respostas seguintes: “Solicitamos sem urgência porque sabemos do pouco número de servidores da Seção e da grande demanda a ser atendida”; “Depende da urgência do processo a ser analisado”; “Peço que seja enviado assim que possível, sempre confiando na preocupação em logo atender da SPJ”; “A regra é não pedirmos urgência desnecessariamente”; “ Há casos esporádicos em que não há como delimitar prazos”; “Quando utilizo a SPJ para atender solicitação dos Magistrados, costumo pedir com certa urgência”.

As respostas sobre o prazo em que o usuário recebe a pesquisa solicitada (questão 15, APÊNDICE 2) tiveram 79% de indicações à alternativa “conforme prometido”, o que indica que geralmente os usuários recebem sua pesquisa dentro do prazo esperado.

7% disseram que costumam ser atendidos antes do prazo prometido e 13% afirmam que o atendimento costuma atrasar, mas dentro de margens de variação razoáveis (TABELA 27).

Apenas um usuário (Magistrado) respondeu que é muito maior que o esperado, comprometendo a credibilidade no prazo.

TABELA 27 – PRAZO EM QUE O USUÁRIO RECEBE A PESQUISA - 2001

PRAZO	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Antes do prometido	3	2	3	0	8	7
Conforme prometido	10	31	33	10	84	79
Costuma atrasar (razoável)	1	8	4	1	14	13
Maior do que o esperado	1	0	0	0	1	1
Não respondeu	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Os comentários foram os seguintes: “Muitas vezes não depende da Seção, mas sim que outros órgãos enviem para lá para poder ser repassado, ou, ainda, nem houve a publicação”; “Bastante razoável na maioria das vezes”; “Difícilmente a Seção não atende o pedido no prazo e, quando isto ocorre, gentilmente somos avisados acerca do atraso e qual o motivo”; “Às vezes costuma atrasar – o atraso é justificável”; “Até hoje não recebi uma pesquisa solicitada à quatro dias”.

A TABELA 28 mostra que todos os usuários (100%) manifestaram-se favoráveis ao horário de funcionamento da SPJ (questão 16, APÊNDICE 2). Os motivos foram os seguintes: “Está dentro do meu horário de trabalho”; “É um horário bem abrangente”; “Difícilmente há necessidade de uma consulta que não possa aguardar o expediente do dia seguinte”; “Talvez seja a única (incluindo a biblioteca) que labuta 12 horas sem intervalo!”; “É mais do que suficiente”; “Sempre que liguei fui atendido”.

TABELA 28 – ACEITAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SPJ - 2001

ALTERNATIVA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Sim	15	41	40	11	107	100
Não	0	0	0	0	0	0
Não respondeu	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

As TABELAS 29 e 30 referem-se à opinião dos usuários quanto ao atendimento prestado pela SPJ via telefone e pessoalmente (questões 17 e 18, APÊNDICE 2).

Quarenta e nove usuários consideraram o atendimento pessoal como ótimo e vinte o consideraram como bom. Trinta e oito afirmaram não consultar a SPJ pessoalmente, utilizando assim outros meios como telefone, fax e *e-mail*. Quatro usuários não responderam a questão.

TABELA 29 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PESSOALMENTE - 2001

QUALIDADE	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Ótimo	9	16	17	7	49	44
Bom	2	9	8	1	20	18
Regular	0	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0	0
Não utiliza	4	13	14	3	34	34
Não respondeu	0	3	1	0	4	4
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

TABELA 30 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO VIA TELEFONE - 2001

CONFIANÇA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
Ótimo	7	31	29	8	75	70
Bom	2	8	9	1	20	19
Regular	0	0	1	0	1	1
Péssimo	0	0	0	0	0	0
Não utiliza	6	2	1	2	11	10
Não respondeu	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Analisando o atendimento de consulta por telefone, setenta e cinco usuários o consideraram como ótimo, vinte como bom e um como regular. Onze usuários responderam que não utilizam este meio de acesso, pois, provavelmente seus locais de trabalho se encontram fisicamente próximos da SPJ.

Os comentários relativos a estas questões são: “São competentes e atenciosos”; “Muito atenciosos, calmos e prestativos”; “O pessoal se mostra sempre capacitado para o atendimento”; “Demonstram interesse em saber mais do caso

para atender”; “São muito educados e pacientes”; “Nota-se que trabalham com empenho”.

Infere-se, a partir destes conceitos e comentários, que os usuários consideram-se satisfeitos com a atenção que lhes é dispensada no momento da solicitação.

O resultado total (questão 19, APÊNDICE 2) mostra que a maioria dos usuários atribui nota 9 (nove) à SPJ, representando 39% das respostas. Porém nas categorias individuais houve discordância dos Magistrados e dos Técnicos Judiciários que, em sua maioria, atribuíram nota 10 (dez) à SPJ.

Não houve nenhuma menção a notas inferiores a 6 (seis) (TABELA 31).

TABELA 31 – NOTA GERAL ATRIBUÍDA À SPJ PELOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DE SUAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO - 2001

NOTA	CARGO DO USUÁRIO				TOTAL	
	MAG	AJU	TJU	EST	USU	%
0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	2	0	0	2	2
7	1	1	4	0	6	6
8	4	8	7	0	19	18
9	3	17	14	9	43	39
10	7	12	15	2	36	34
Não respondeu	0	1	0	0	1	1
TOTAL	15	41	40	11	107	100

FONTE: Pesquisa de Campo

Estas notas revelam que a SPJ de um modo geral mantém-se em bom conceito perante os usuários, refletindo que os mesmos compreendem alguns pontos críticos apresentados e que nem sempre têm solução imediata.

As respostas referentes à última pergunta sobre os comentários, sugestões e críticas foram agrupadas por assunto e expostas nos quadros a seguir:

QUADRO 2 – COMENTÁRIOS/SUGESTÕES/CRÍTICAS APONTADAS PELOS USUÁRIOS POTENCIAIS (NÃO-USUÁRIOS)

DIVULGAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • “Seria uma idéia distribuir um ‘folder’ entre as Circunscrições para divulgar o que é a Seção de Pesquisa Jurídica e os serviços prestados.” • “Maior divulgação do Setor, o que faz, como faz, quem faz...” • “Acho que seria de grande valia um manual contendo instruções de utilização, além de outras orientações.” • “Deveria ser mais divulgada para todos, dizendo no que ela ajuda e outras coisas.” • “O acesso à SPJ deveria ser mais fácil e divulgado.” • “Seria interessante se a Seção informasse sobre os serviços oferecidos e prazos possíveis de resposta. A despeito de a Secretaria possuir Internet, esta não se revela suficientemente ágil para que venha a suprir todas as suas necessidades de informação.” • “A Seção deveria divulgar mais quais os serviços que oferece.” • “Apresentar maior divulgação para o acesso à pesquisa e em que sentido auxilia o serventuário da Secretaria.” • “A Seção de Pesquisa Jurídica deveria ser mais divulgada. Seus serviços deveriam ser melhor esclarecidos.” • “Divulgação dos serviços oferecidos da SPJ e a quem são dirigidos.” • “Palestras sobre os serviços que a Seção de Pesquisa Jurídica oferece.”
GERAIS
<ul style="list-style-type: none"> • “Sempre usei e achei ótimo, mas agora que tenho acesso à Internet, prefiro não incomodar.” • “Já utilizei os serviços no passado e sempre fiquei muito satisfeito.” • “Seria de grande utilidade que o contato entre a SPJ e as Varas do interior fosse mais freqüente (talvez até usando ‘informativos’ e outros ‘boletins’ com assuntos diversos, para que fossem distribuídos aos interessados). Se possível, poderia se elaborar apostilas com ênfase nas diversas áreas (cível, criminal e outras)...” • “Quando recorria à Seção de Pesquisa era muito bem atendida.” • “Eu ainda não precisei dos serviços, mas já verifiquei que a prestação é rápida e eficiente.” • “Eles querem que esgotemos todos os outros meios de pesquisa antes de contactá-los.” • “Como estudante, no ano de 2001, fui muito bem atendido.” • “Apesar de não utilizar-me do Setor, em virtude de possuir o material necessário no próprio Gabinete, creio que se trata de uma peça fundamental na organização da Justiça, uma vez que questões mais complexas deverão obrigatoriamente contar com seu apoio.” • “Quanto ao pedido, demora muito tempo para a pesquisa ser enviada, e muitas vezes vem incompleta.” • “É difícil falar sobre algo que não se conhece. Vou procurar me interar da questão para uma próxima avaliação.” • “Entendo ser de bom alvitre que a SPJ envie via <i>e-mail</i> as atualizações e os julgados que afetem mais de perto a Justiça Federal, no que tange às matérias

<p>de competência federal e onde a controvérsia gera posicionamentos dispares entre os tribunais.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Mesmo não tendo utilizado os serviços da SPJ considero de grande necessidade e utilidade tais serviços. A constante e necessária mudança do direito pátrio, muitas vezes coloca os operadores jurídicos em situações complicadas frente a solução dos litígios da vida cotidiana. Desta forma, poder contar com o auxílio de um órgão especializado, contribui muito para que a Justiça tenha sua atividade aclarada pela rapidez, culminando em decisões ainda mais justas.” • “Acho que é de relevante importância a Seção de Pesquisa Jurídica. Embora não tenho-a utilizado com frequência.” • “A Internet disponibilizada na Rede possibilita o rápido acesso à legislação (Presidência e Senado), assim como à jurisprudência (TRF da 1ª Região e STJ, entre outros, oferecem a pesquisa do inteiro teor dos acórdãos). Embora já tenha utilizado os serviços da Seção de Pesquisa, não tenho mais sentido necessidade de solicitar seus serviços, digo, de solicitá-los.”
--

QUADRO 3 - COMENTÁRIOS/SUGESTÕES/CRÍTICAS APONTADAS PELOS USUÁRIOS REAIS

DIVULGAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • “A divulgação às Circunscrições do interior do material que a Seção de Pesquisa possui, eis que muitas vezes deixamos de solicitar a pesquisa em virtude do desconhecimento de existência de materiais utilizados bem como a indicação de onde nós podemos localizar na Internet as bases de informações que a Pesquisa Jurídica utiliza, eis que muitas vezes a pesquisa poderia ser realizada na própria Circunscrição.” • “Nos setores/departamentos administrativos, a SPJ ainda é pouco conhecida, confundindo-a com os serviços (também bons) da Biblioteca. Prudente seria, ao meu ver, uma visita pessoal nos diversos setores administrativos para divulgação e esclarecimentos.”
ELOGIOS
<ul style="list-style-type: none"> • “Precisei de algumas coisas complicadas, eles me atenderam muito bem e num ótimo tempo. Excelente.” • “Que as respostas dadas sirvam como incentivo do ótimo trabalho realizado por esta Seção.” • “Continuem sempre competentes e atenciosos, que os elogios continuarão.” • “A solicitude, presteza e cortesia no tratamento, agregados à competência dos serviços da SPJ, é um exemplo a ser seguido pelo serviço público em geral.” • “Parabéns pelo empenho, vocês auxiliam muitíssimo.” • “Que procure sempre manter este bom atendimento, pois só esta condição já é difícil de manter. Isto é, continuar atentos sempre às novidades. E parabéns pelo serviço prestado.” • “São gentis e bem-humorados.” • “A Seção de Pesquisa sempre nos dá retorno quanto ao material solicitado, seja para dizer que conseguiu obter as informações necessárias ou para pedir maiores dados a respeito da matéria a ser pesquisada, o que é excelente, demonstrando total consideração com os demais funcionários da Justiça

<p>Federal e também a dedicação da Seção. Continuem assim!!!”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Vocês estão de parabéns.” • “Quero uma igual na minha Circunscrição!” • “É uma pena que no interior não tenha uma Seção para auxiliar como tem em Curitiba, mas sempre que foi preciso fui bem atendida.”
GERAIS
<ul style="list-style-type: none"> • “Sugestão: criar um banco de dados informatizado e constantemente atualizado das decisões de 1ª Instância, visando: a) uniformização na condução dos processos; b) a pesquisa de <u>questões novas</u>, ainda não apreciadas pelos tribunais, para analisar os argumentos utilizados por outros juizes; c) adequação dos advogados (que o queiram) à sentença buscada no respectivo juízo, o que evita que o juiz tenha que adequar cada sentença às diferentes iniciais.” • “Apesar das boas referências e excelente conceito obtido com o Gabinete da 1ª Criminal de Foz do Iguaçu, nossa recomendação é aperfeiçoar-se sempre!!” • “Quando solicito algum material, não gosto que seja enviada por <i>e-mail</i> a respectiva página da Internet, como já aconteceu, porque então perco tempo pesquisando na página até encontrar a lei.” • “Sempre procurem aperfeiçoar e nos auxiliar cada vez mais. Boa esta iniciativa.” • “Quando ultrapassado o prazo da resposta, se possível, que fosse informado ao solicitante que a pesquisa encontra-se em andamento e o porquê da demora, porque muitas vezes a demora se dá por motivos alheios às atividades do Setor, como por exemplo, acórdão já solicitado ao TRF4ª Região, e que não é enviado por culpa deste.” • “Como sugestão, acho que deve ser enviado um ‘banco de sentenças e decisões’, ou seja, a Seção de Pesquisa ficaria responsável em obter dos juizes da região despachos, sentenças e decisões que acharem inéditas ou com alto poder de concentração e isto ficaria disponibilizado para os funcionários de toda região.” • “Não sabia que o horário de funcionamento é das 9 às 19 horas. Sempre que ligo, alguém da recepção me informa que é só depois das 13 horas.” • “Só não dei nota 10 (dez) porque acho que deveria ser remetido para as Varas todos os provimentos que viessem do Tribunal para mantermos nossas pastas atualizadas. Consultá-los via Internet às vezes fica difícil porque nem todos os funcionários dispõem desse recurso.” • “O aperfeiçoamento da pesquisa depende do aperfeiçoamento do conhecimento jurídico do servidor.” • “Este serviço é extremamente necessário, principalmente nas Circunscrições do interior do Estado, onde não há biblioteca e o acesso à Internet é limitado. No entanto, julgo necessário o aprimoramento do serviço, com maior agilidade no fornecimento das informações solicitadas para que possa efetivamente contribuir ao melhoramento da qualidade de nossas atividades.” • “Gosto de consultar a SPJ. Às vezes não dá tempo de fazer a pesquisa aqui, ou, nem sempre a fonte (Internet) está disponível.” • “Gostaria que a Seção se comprometesse em enviar ao interior as normas (leis) e suas alterações, medidas provisórias e outras de interesse da Justiça Federal, a fim de auxiliar o nosso trabalho de aplicação da lei ao caso concreto, vez que estariam atualizadas sempre.”

8 CONCLUSÃO

A literatura pesquisada mostra que é possível identificar as reais necessidades dos usuários caso o profissional da informação oportunize que os próprios usuários expressem suas opiniões. Estes estudos podem incentivar tanto usuários quanto profissionais da informação a se comunicarem de forma mais efetiva, levando em consideração os pontos fortes e fracos apresentados pelo sistema e auxiliar na tomada de decisão quanto ao incremento e uso da informação em centros de informação especializados. O centro de informação deve interagir com seus usuários, pesquisando suas necessidades informacionais e oferecendo de tal modo, produtos e serviços adequados para o seu uso.

Dessa forma, o estudo de usuários da Seção de Pesquisa Jurídica da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, buscou contribuir para um diagnóstico preliminar quanto às opiniões e sugestões dos usuários e funcionários, apontando pontos fortes e fracos e oferecendo sugestões para o andamento das atividades da SPJ.

Esta pesquisa de opinião procurou abranger todas as categorias de usuários, inclusive aqueles que, por algum motivo, não fazem uso dos serviços da SPJ, extraindo de seu público-alvo, uma amostra que possibilitasse à SPJ o conhecimento de sua imagem.

Os resultados auxiliam na caracterização da comunidade de usuários da SPJ, revelando-se que a maioria dos usuários ocupam o cargo de Técnico Judiciário, possuem tempo de trabalho na Instituição de 1 a 5 anos, utilizando a mesma, quinzenalmente e quando os resultados que encontram em suas próprias pesquisas não são suficientes. Observou-se ainda que a SPJ é muito importante para o desenvolvimento das atividades dos profissionais que a consultam o que reforça a posição desta no contexto da Seção Judiciária do Paraná.

Houve também a preocupação, durante a elaboração da pesquisa, em concentrar-se em aspectos específicos, relativos aos serviços prestados e às condições de trabalho, abordando assim detalhadamente todos os itens que compõem a SPJ no intuito de levantar as necessidades, expectativas e grau de satisfação dos funcionários e usuários.

Apesar de alguns usuários terem opiniões diversas, a maioria concorda em alguns aspectos que ficaram caracterizados com quase unanimidade de opiniões. As respostas obtidas através de cada item questionado foram apresentadas e analisadas ao longo do diagnóstico, e a partir dele, percebe-se que as principais potencialidades da SPJ são:

- o bom atendimento dos funcionários;
- a qualidade das pesquisas, principalmente de legislação;
- o horário de funcionamento.

As principais fragilidades da SPJ são:

- a falta de divulgação da SPJ e dos serviços que oferece;
- a falta de pessoal e de equipamentos adequados para maior agilidade no atendimento;
- a falta de serviços que se antecipem às necessidades dos usuários (como os sugeridos pelos próprios usuários).

As ações propostas, baseadas nas necessidades e sugestões declaradas pelos funcionários e usuários e que visam minimizar algumas deficiências apontadas no decorrer do trabalho estão descritas a seguir:

- ◇ elaboração e distribuição de um “folder” contendo explicações sobre os serviços ofertados pela SPJ (a quem e a que finalidade atende, meios de acesso e horário de funcionamento);
- ◇ elaboração e distribuição de um manual contendo informações sobre como realizar pesquisas simples na Internet, por exemplo: íntegra de leis, acórdãos, etc.;
- ◇ desenvolvimento de um banco de dados para agilizar o atendimento a pedidos de acórdãos do TRF4^a;
- ◇ envio regular de normas e decisões inéditas e de interesse para as assessorias jurídicas e administrativas da capital e do interior do Estado;
- ◇ visita pessoal às assessorias jurídicas e administrativas para maior divulgação e esclarecimentos a respeito da distinção entre a SPJ e a Biblioteca;

- ◇ promoção de uma maior integração do grupo de trabalho e o comprometimento com a Instituição através de reuniões periódicas que visem a discussão das dificuldades encontradas, metodologia de trabalho e sugestões apresentadas;
- ◇ busca de apoio, junto ao setor administrativo, para melhores equipamentos de trabalho.

Observou-se um grande número de pesquisas originárias das Circunscrições do interior do Estado, onde constatou-se também a presença de um grande número de usuários. Fatos estes que configuram a necessidade de criar-se “subseções” de pesquisa nestes locais e também o desenvolvimento e treinamento adequado de pessoal para o desempenho das funções pertinentes. Estas medidas reduziriam o tempo de resposta a tais Circunscrições, acabando com o problema existente no fator tempo.

Conclui-se que, sendo a opinião dos usuários extremamente importante para o planejamento e processos de tomada de decisão, faz-se necessário que estes estudos sejam realizados sistematicamente e periodicamente pela supervisão da SPJ. Este tipo de trabalho pode proporcionar uma perspectiva de trabalho conjunto entre os usuários e a SPJ, fazendo com que esta passe a atuar de forma mais ativa e oferecendo subsídios para a tomada de decisão dos supervisores da Seção.

Neste contexto, a equipe da SPJ deixa de ser um simples prestador de serviços que atende passivamente aos pedidos do usuário para também buscar e estimular ativamente a criação de fontes e canais de informação que venham a reduzir as distâncias entre SPJ e as reais necessidades de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALONSO, C. A. A. A informação jurídica face às comunidades da área do direito e a dos fornecedores da informação jurídica. In: SIMPOSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, Associação Catarinense de Bibliotecários, 1998. 31 p.

BRASIL. Justiça Federal. Seção Judiciária do Paraná. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.jfpr.gov.br>> Acesso em: 14 out. 2000.

_____. _____. _____. **Cem anos**. Curitiba, 1991. 5 p. (Folheto comemorativo).

DUMONT, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação: esse ilustre desconhecido. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 1994. p. 697-718.

FERREIRA, S. S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>> Acesso em: 18 abr. 2001.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Formas da informação jurídica: uma contribuição para a sua abordagem temática. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 26, n. ½, p. 41-54, jan./jun. 1993.

REZENDE, A. P. Centro de informação jurídico e eletrônico e virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p.51-60, jan./abr. 2000.

REZENDE, M. I. S. D. Gerenciamento da informação e do conhecimento no escritório de advocacia. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, Associação Catarinense de Bibliotecários, 1998. 10 p.

ROHAN, M. **Necessidade e uso da informação**. Disponível em: <http://rohanm.vila.bol.com.br/pin_03.html> Acesso em: 18 abr. 2001.

DOCUMENTOS CONSULTADOS

ATIENZA, C. A. **Documentação jurídica**: introdução à análise e indexação dos atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979. 266p.

DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

FERREIRA, S. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25. n.2, p. 217-223. maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FRANÇA, R. L. **Enciclopédia Saraiva de Direito**. São Paulo: Saraiva, 78 v. 1977-1982.

MARCHIORI, P. Z. Que profissional queremos formar para o século XXI – graduação. **Inf. & Inf.**, Londrina. v.1, n.1, p.27-34, jan./jun. 1996.

MARQUES JÚNIOR, A. M. Fontes de informação jurídico-legislativas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 163-174, jul./dez. 1997.

REZENDE, A. P. **Utilizando a internet em pesquisas jurídicas**. Disponível em: <<http://jus.com.br/doutrina/netjurid.html>> Acesso em: 12 abr. 2001.

SILVA, O. J. P. **Vocabulário jurídico**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998. 873 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Citações e notas de rodapé**. (Normas para apresentação de documentos científicos ; 7) Curitiba: Ed. da UFPR, 2000. 42 p.

_____. **Referências**. (Normas para apresentação de documentos científicos ; 6) Curitiba: Ed. da UFPR, 2000. 72 p.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL.
Gráficos. (Normas para apresentação de documentos científicos ; 10) Curitiba: Ed. da UFPR, 2000. 50 p.

_____. **Tabelas.** (Normas para apresentação de documentos científicos ; 9) Curitiba: Ed. da UFPR, 2000. 48 p.

_____. _____. **Teses, dissertações, monografias e trabalhos acadêmicos.**
(Normas para apresentação de documentos científicos ; 2) Curitiba: Ed. da UFPR, 2000. 42 p.

WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento Bibliotecário e usuário. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v.15, n.1, p.33-37, jan./jun. 1986.

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS FUNCIONÁRIOS DA SPJ.

JUSTIÇA FEDERAL - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ

SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA-SPJ

41 219-7470 / 7471 / 7472 (Fax)

<http://www.jfpr.gov.br> pesquisa@jfpr.gov.br

R. Voluntários da Pátria, 532 - 3º and - sala 301

80020-000 – Curitiba – Paraná

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) Colega,

Solicitamos a sua colaboração no sentido de preencher este questionário para que possamos somar esforços na melhoria dos serviços prestados pela SPJ.

1. A Seção de Pesquisa Jurídica oferece as condições necessárias (equipamentos, mobiliário, material de consumo, etc.) para que você desenvolva as suas atividades?

Sim Não. Por quê?

2. Quanto ao espaço físico destinado aos funcionários, você o considera:

Adequado Inadequado. Por quê? _____

3. Quanto ao número de funcionários (3 servidores e 2 estagiários), você considera:

Suficiente Insuficiente

Comente:

4. Com relação à qualidade das fontes de informação (CD-ROM, livros, periódicos, documentos jurídicos) disponíveis para a pesquisa, você as considera:

Adequadas Inadequadas. Por quê? _____

5. E em relação à quantidade das fontes de informação (CD-ROM, livros, periódicos, documentos jurídicos) disponíveis para a pesquisa, você as considera:

Suficientes Insuficientes. Por quê? _____

6. As atividades que você desenvolve normalmente estão de acordo com as suas habilidades e a sua função?

Sim Não

Justifique: _____

7. O trabalho que você executa atualmente é: (pode assinalar mais de uma alternativa)

- Repetitivo Com métodos antigos
 Cansativo Com métodos modernos
 Dinâmico
 Interessante

8. Quais as reclamações mais constantes que você ouve dos colegas de trabalho sobre os serviços e a Seção de Pesquisa Jurídica?

9. Quais os elogios mais constantes que você ouve dos colegas de trabalho sobre os serviços e a Seção de Pesquisa Jurídica?

10. Quais as reclamações mais constantes que você ouve dos usuários sobre os serviços e funcionários da Seção de Pesquisa Jurídica?

11. Quais os elogios mais constantes que você ouve dos usuários sobre os serviços e funcionários da Seção de Pesquisa Jurídica?

12. De uma maneira geral, em relação à sua satisfação enquanto profissional, que nota – entre 0 (péssimo) e 10 (ótimo) - você daria à Seção de Pesquisa Jurídica?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Comentários/Sugestões/Críticas:

Obrigado pela sua colaboração!

APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS USUÁRIOS DA SPJ.

JUSTIÇA FEDERAL - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ

SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA

41 219-7470 / 7471 / 7472 (Fax)

<http://www.jfpr.gov.br> pesquisa@jfpr.gov.br

R. Voluntários da Pátria, 532 - 3º and - sala 301

80020-000 – Curitiba – Paraná

QUESTIONÁRIO

Prezado Usuário,

Solicitamos a sua colaboração no sentido de preencher este questionário para que possamos somar esforços na melhoria dos serviços prestados pela SPJ.

1. Tempo de trabalho na Justiça Federal:

1 a 11 meses 1 a 5 anos 6 a 10 anos 11 a 20 anos Mais de 20 anos

2. Cargo:

Magistrado

Analista Judiciário

Técnico Judiciário

Estagiário

Outro. Qual? _____

3. Cidade em que está lotado:

Curitiba (siga para questão 5) Outra. Qual? _____ (siga para a questão 4)

4. Você acha que o fato de não estar na Capital interfere no relacionamento com a Seção de Pesquisa Jurídica?

Sim Não

Explique: _____

5. Você utiliza os serviços da Seção de Pesquisa Jurídica? Se a resposta for SIM, siga para a questão 7. Se for NÃO, responda apenas as questões 6 e 20.

Utilizo Não utilizo

6. Por que razão você não utiliza os serviços da Seção de Pesquisa Jurídica? (assinale quantas alternativas desejar)

Não conheço a Seção de Pesquisa Jurídica

Conheço a Seção de Pesquisa Jurídica mas não sei que serviços oferece

Não sei quando me dirigir à Seção de Pesquisa Jurídica

Não sinto necessidade de solicitar seus serviços

O atendimento deixa a desejar devido a _____

Os resultados que obtive quando a solicitei não foram satisfatórios devido a _____

Outras razões. (especifique): _____

7. Frequência com que utiliza os serviços da Seção de Pesquisa Jurídica:

- Diária Semanal Quinzenal Mensal Bimestral Semestral
 Outra. Qual? _____

8. Além da Seção de Pesquisa, você costuma recorrer a outros meios quando necessita de informação?

- Não
 Sim. Quais?
 Internet
 Fonte particular de pesquisa
 Consulta colegas
 Outras alternativas: _____

9. Por qual(is) motivo(s) você costuma recorrer aos serviços da Seção de Pesquisa Jurídica? (pode assinalar mais de uma alternativa):

- Quando não encontro nada relevante nas minhas próprias pesquisas
 Quando tenho urgência na resposta
 Quando a informação que encontrei nas minhas pesquisas não é suficiente
 Quando o assunto é muito complicado e/ou difícil de ser encontrado
 Outro motivo: _____

10. Qual o grau de importância dos serviços da Seção de Pesquisa no desenvolvimento do seu trabalho?

- Muito importante Importante Pouco importante Sem importância

11. Os serviços que você recebe da Seção de Pesquisa Jurídica têm correspondido às suas necessidades de informação?

- Sempre tem correspondido
 Na maioria das vezes tem correspondido
 Poucas vezes tem correspondido
 Nunca tem correspondido
Comente: _____

12. Quanto às pesquisas que solicita à Seção de Pesquisa qual o conceito que você atribui à qualidade do resultado recebido:

O = Ótimo B = Bom R = Regular P = Péssimo NC / U = Não conhece ou não usa

SOLICITAÇÃO DE:	O	B	R	P	NC / U
Legislação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jurisprudência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Inteiro Teor de Acórdãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Você considera as informações/pesquisas fornecidas pela Seção de Pesquisa confiáveis?

- Sim Não
Por quê? _____

14. Quanto à sua necessidade de resposta, assinale:

- Geralmente, preciso da resposta no mesmo dia, com a máxima urgência
 Costumo fazer solicitações em que espero receber a resposta até o dia seguinte
 Costumo fazer solicitações em que espero receber a resposta em até 2 dias

Solicito que a resposta seja enviada assim que possível, sem delimitar prazos

Outro: _____

15. E o tempo de resposta, normalmente é:

Melhor do que o esperado (menor do que o prometido)

Dentro do esperado (conforme prometido)

Costuma atrasar, mas dentro de margens de variação razoáveis

Maior do que o esperado, comprometendo a credibilidade no prazo

Comente: _____

16. O horário de funcionamento da Seção de Pesquisa Jurídica (das 9 às 19 horas) atende às suas necessidades?

Sim Não

Por quê? _____

17. Quanto ao atendimento pessoal prestado pelos servidores da Seção de Pesquisa Jurídica, você considera:

Ótimo

Bom

Regular

Péssimo

Não utilizo

Comente: _____

18. Quanto ao atendimento via telefone prestado pelos servidores da Seção de Pesquisa Jurídica, você considera:

Ótimo

Bom

Regular

Péssimo

Não utilizo

Comente: _____

19. De uma maneira geral, em relação ao atendimento de suas necessidades de informação, que nota – entre 0 (péssimo) e 10 (ótimo) - você daria à Seção de Pesquisa Jurídica?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

20. Comentários/Sugestões/Críticas:

Obrigado pela sua colaboração!

ANEXO 1 – NOTA DE DIVULGAÇÃO DESTE ESTUDO NO JORNAL INTERNO DA JUSTIÇA FEDERAL DO PARANÁ.

ANEXO 2 – FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PESQUISA DA SPJ.

JUSTIÇA FEDERAL - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ

SEÇÃO DE PESQUISA JURÍDICA-SPJ

41 219-7470 / 7471 / 7472 (Fax)

R. Voluntários da Pátria, 532 - 3º and - sala 301

<http://www.jfpr.gov.br> pesquisa@jfpr.gov.br

80020-000 – Curitiba – Paraná

SOLICITANTE: _____ **Vara/Cidade:** _____**Data:** ____/____/2001 **Fone:** (____) _____ **Ramal:** _____**Remessa:** Malote Fax nº _____ Virá buscar/Sala 301 E-mail: _____**PESQUISA DE:** JURISPRUDÊNCIA LEGISLAÇÃO**TRIBUNAIS A SEREM PESQUISADOS:** STF STJ TRF-1 TRF-2 TRF-3 TRF-4 TRF-5 **DESCRIÇÃO DO ASSUNTO A SER PESQUISADO:**

TEMPO DE ESPERA: O prazo de envio depende do nº de pedidos existentes à época da solicitação. Urgente Até 1 dia Até 2 dias Assim que possível**CONTROLE INTERNO:****Fontes:** () CD-ROM () Internet () Livros/Per. () Pastas () Contato tel./fax () Rede () Outras**Resposta via:** () E-mail () Fax () Malote () Contato telefônico () Entrega pessoal

Obs.: _____

Concluída dia ____/____/ 2001

