

# **O USO DE TI EM BIBLIOTECAS: UM ESTUDO DE CASO DA (NÃO) UTILIZAÇÃO DO SISTEMA PERGAMUM NA JUSTIÇA FEDERAL DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE**

**Joice Rocha Ferreira**  
**joicerferreira@hotmail.com**  
**FURG**

**Lucas Santos Cerqueira**  
**lucasscerqueira@gmail.com**  
**FURG**

**Flávia Czarneski**  
**flavia.furg@gmail.com**  
**FURG**

**Kaue Roselli**  
**kaueroselli@gmail.com**  
**FURG**

**Resumo:** O sistema adotado para gerenciar a biblioteca da Justiça Federal da Subseção Judiciária de Rio Grande - o software Pergamum - deixou de ser utilizado no setor. Dentro desta perspectiva, o presente artigo tem como objetivo abordar algumas questões referentes ao uso de TI no gerenciamento de biblioteca, analisar o impacto não utilização do sistema para a gestão da biblioteca. Trata-se de um estudo de caso, uma pesquisa de natureza qualitativa e descritiva. As conclusões emergem a partir da análise da entrevista com o supervisor administrativo da referida Subseção. Por fim, conclui-se que o uso da tecnologia adequada traz vantagens às todos os envolvidos uma vez que as informações ao possuírem exatidão contribuem para que seja preservada a memória institucional e social da Biblioteca ao mesmo tempo em que serve de apoio ao usuário que a acessa. Contudo, no caso específico, a não utilização do sistema afeta a atualização das informações para tomada de decisão, os serviços aos usuários e a conservação do acervo. Mesmo sendo uma biblioteca para um público interno, a qualidade do atendimento ao usuário perde eficiência com a não utilização do sistema.

**Palavras Chave: TI - Gestão da Informação - Biblioteca - Sistema - Uso**

## 1 INTRODUÇÃO

A literatura nos aponta que o termo informação é um substantivo feminino, que pode ser tanto ação de informar(se) quanto a de averiguar, buscar, inquirir, investigar. Recorrendo a etimologia clássica do vocabulário, constata-se então que palavra informação tem sua origem no latim e deriva-se do verbo *informar* e ou *informatio*, que significa dar forma, colocar em forma, mas também representar uma ideia ou noção (MESSIAS, 2005, P.21)

Aliado a esta alegação, a informação como um recurso estratégico para a tomada de decisão e como resultante de uma ação planejada é vislumbrada em um ambiente de negócios, em um ambiente institucional. A revolução da informação modificará não só a forma de trabalhar com o mercado, mas também no mercado (DAVENPORT, 2000). Entre as vantagens dos detentores da informação, está a capacidade de prever problemas e de proporcionar o êxito diante das decisões; porém o prejuízo de uma decisão tomada tardiamente devido à falta de informações acarreta danos no desempenho organizacional (MESSIAS, 2005).

A informação é um componente inerente de quase tudo o que uma instituição faz. Um importante e valioso “insumo” que as organizações necessitam saber identificar, processar, armazenar, utilizar na tomada de decisões e disseminar (ROSELLI e CERQUEIRA, 2016). Em vista disso, o profissional responsável pela gestão de informação necessita ajudar o beneficiário do serviço a encontrar fontes e resultados adequados e exatos e saber definir o que é válido ou não para o usuário, o que ocasiona a ele certa apreensão (SÁ e CUNHA, 2015). Ainda destacam os autores, que devido ao avanço das tecnologias, a informação se ampliou de tal maneira que sua quantidade tornou-se um problema imenso para a atual sociedade.

Expõem Sá e Cunha (2015) que os variados recursos de tecnologias da informação possibilitam rapidamente uma disponibilização crescente das informações, sendo o seu acesso cada vez mais veloz e instantâneo. Já Davenport (2000) ressalva que o objetivo deve ser informar, pois nada adiantará os recursos tecnológicos e toda a infraestrutura tecnológica se o individuo não estiver interessado em se informar.

Neste cenário, constata-se que:

[...] para que a gestão da informação seja realizada de forma adequada, é necessário conhecer as fontes de informação, tanto internas quanto externas, que envolvem o ambiente em que está inserida, pois essas fontes variam em formatos, natureza e conteúdos, os que irá influenciar no processo de uso de forma ótima (RODRIGUES e BLATTMANN, 2014, p. 9).

Para McGee e Pruzak (*apud* Rech 2001) a gestão da informação é um aspecto substancial e diferencial para as organizações na economia globalizada. Ou seja, na visão deles: um fator de competitividade.

O uso da informação, segundo Rodrigues e Blattmann (2014), é influenciado por componentes que estão dentro e fora da organização. Aspectos como o histórico da organização, sua estrutura tanto física quanto tecnológica, bem como a conduta das pessoas e o custo financeiro para fins de introduzir, expandir e conservar atualizado um determinado sistema de informação devem ser considerados no que tange ao uso da informação e podem colaborar para o crescimento de novas ideias de produtos e serviços nas instituições (RODRIGUES e BLATTMANN, 2014).

Santos Junior et al. (2005) ponderam que o uso de TI gera diferentes sentimentos e reações nas empresas e pessoas. Os autores citam desde o fascínio e a perplexidade, além mesmo a resistência e boicote. Para Freitas e Rech (2003) e Santos Junior *et al.* (2005) a falta de treinamento, deficiência ou ausência de suporte técnico, aspectos motivacionais, falta de política da organização, resistência à mudança, custo de implementação, tempo de adaptação e outros problemas podem afetar o uso TI nas organizações.

Na Administração Pública, essas pressões pela adoção e uso de tecnologia também encontram dificuldades que precisam ser identificadas e compreendidas para melhoria do atendimento a melhorias dos serviços prestados à sociedade. Bobsin e Löbler (2008) ponderam que a necessidade de modernização seria um dos principais fatores para a utilização de tecnologia da informação nas organizações públicas.

Para Löbler, Marques e Visentini (2006, p. 2 *apud* CINTRA et al 2012, p.30):

Atualmente, o setor público brasileiro necessita consolidar inovações em suas organizações que lhes permita uma melhor efetividade de ações e de gestão. Dentro desse contexto, ferramentas tecnológicas, não são apenas sonhos impossíveis, mas sim, meios capazes de dar um maior suporte à melhoria da gestão e de serviços, principalmente, dentro de uma perspectiva de abertura, disposição e disseminação de informações aos cidadãos. Além disso, a modernização também serve como ferramenta para uma melhor gestão dos recursos e para um eficiente planejamento, baseado em informações reais e relevantes.

Assim, considerando-se os elementos levantados, surge a seguinte questão a ser abordada por meio desta pesquisa: **Qual o impacto gerado pelo não uso do sistema *Pergamum* na Biblioteca da Justiça Federal do município de Rio grande?**

É razoável ponderar que a denominação do sistema na pergunta de partida se revela importante, tendo em vista que o referido sistema é específico para o gerenciamento de bibliotecas.

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é realizar uma análise quanto ao sistema instaurado na biblioteca da Justiça Federal do município de Rio Grande, no Rio Grande do Sul, no que tange aos aspectos positivos e restritivos da sua não utilização.

Além disso, o seguinte artigo está desenvolvido mediante o alcance dos seguintes objetivos específicos: a) Discutir contextualmente a importância da informação nas organizações, bem como a sua gestão; b) Discutir o uso de tecnologia da informação na gestão de bibliotecas; c) Verificar quais os procedimentos adotados pela Justiça Federal- Subseção Judiciária de Rio Grande, para a realização das transações na biblioteca quanto a empréstimos, devoluções e reservas de material, com a ausência da utilização do sistema *Pergamum*; e d) Verificar os pontos considerados favoráveis e/ou desfavoráveis no desempenho do sistema, bem como os fatores que levaram a não retomada de sua utilização na biblioteca em estudo.

Deste modo, espera-se contribuir para propor novas perspectivas ao debate sobre a importância do uso sistema de informação em Bibliotecas Judiciárias. Tal estudo procura ainda, ser uma fonte de conhecimento no âmbito do Município de Rio Grande e de futuras pesquisas, bem como de reflexões frente à realidade atual da gestão da informação nestas instituições.

O trabalho está estruturado em cinco partes. Sendo que a primeira é a presente introdução, com a contextualização e problematização do estudo. Seguida segunda parte com a abordagem teórica do trabalho e da parte três com os procedimentos metodológicos. Na parte

quatro a descrição de algumas funções do sistema e análise de resultados e na parte cinco a conclusão da pesquisa.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Diante do atual cenário de globalização, que exige organização e precisão das atividades, e da velocidade e permeabilidade da revolução da TI (CASTELLS, 1999), cada vez mais, a informação é processada com mais velocidade e disseminada com mais facilidade (FELIX, 2003). Dentro dessa perspectiva *“a informação é a mais importante fonte de progresso, alimenta o processo de geração de conhecimento, abrindo um horizonte de possibilidades para o avanço tecnológico sustentável”* (FELIX, 2003, p.20).

A informação é importante em qualquer meio organizacional, então ela deve ser bem administrada, pois é parte fundamental para que uma tecnologia da informação possa ser bem aproveitada, segundo Beal (2001), informação é a transformação de dados de sua forma bruta e sem sentido, em algo relevante e com significado, que auxiliam os gestores na tomada de uma decisão. A autora ressalta que *“a informação é um patrimônio, ela agrega valor a organização”* (2001, p.78). Sendo assim, as informações devem ser bem geridas e valorizadas por parte das organizações, para que possam ser usadas de maneira apropriada e assim as pessoas responsáveis possam extrair valor das informações que dispõem.

Davenport (1998) salienta o quanto é difícil mensurar o custo do uso de informações inúteis ou a obtenção de informações erradas. O autor saliente que é notório o desperdício de dinheiro proveniente de decisões com informações inadequadas, seja por produtos encalhados em prateleiras, processos redefinidos que não funcionam, investimentos em operações que não alcançam os resultados esperados, a falta ou a subutilização de sistemas nas organizações, dentre outros.

Com a grande quantidade de informação disponível circulando cada vez mais rápido no âmbito organizacional, as empresas devem estar preparadas para classificar as informações a fim de evitar o excesso de informação inútil à organização. Para Davenport (1998, p. 21), *“a ênfase primária não está na geração e distribuição de uma quantidade enorme de informação, mas no uso eficiente de uma quantia relativamente pequena”*. Neste contexto, o valor da informação está relacionado à eficácia de sua seleção e distribuição para a sua melhor utilização no processo decisório e de planejamento por parte da organização.

O'Brien (2002) descreve que um dos valores estratégicos da tecnologia da informação é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais, para tornar os processos mais eficientes e as decisões gerenciais mais eficazes. Com estas melhorias, a empresa tende a reduzir custos e melhorar sua qualidade de atendimento. Para Barreto (1996), o valor da informação está associado à demanda de informação e o potencial de geração de conhecimento que esta pode gerar em um contexto específico.

Para dar suporte às pessoas e as atividades realizadas, as empresas têm muitas opções de sistemas de informação disponíveis no mercado, com opções até mesmo de personalizar alguns deles de acordo com sua necessidade e tamanho, escolhendo um que se adapte ao estilo de negócios da organização, os sistemas tendem simplificar suas atividades, realizar a integração entre os setores e auxiliar os gestores no alcance dos objetivos organizacionais (BARRETO, 1996).

Para Beal (2001), a TI vem a ser qualquer sistema usado para processar e fornecer informações que possam auxiliar os administradores na tomada de decisão dentro das empresas. Para Turban (2010, p. 09) entende TI por todo o *software* e *hardware* que a empresa necessita para atingir seus objetivos, isso pode ir de computadores, assistentes digitais pessoais, ou até iPods se usado para fins organizacionais e também os *softwares* como Windows e Linux, pacotes do Microsoft Office entre outros pacotes encontrados nas grandes empresas.

Conforme Felix (2003) *hardware*, *software*, pessoas, banco de dados, telecomunicações e procedimentos compõem um sistema de informação computacional. Assevera tal autor que os elementos de *hardware* são formados por equipamentos e máquinas, já os *softwares* são programas que tem a função de controle do *hardware* e o correto processamento dos dados de entrada para que desse modo sejam conseguidas as informações almejadas.

Relata Felix (2003) que o banco de dados é originado pelo conjunto de dados, ou seja, informações estruturadas que permitem o armazenamento, atualização, exclusão e recuperação destas. Em vista disso, evidencia-se muitas vezes que “*embora qualquer atividade desempenhada por um sistema de informação possa ser desempenhada manualmente, o tempo gasto numa atividade pode tornar proibitivo o trabalho manual*” (FELIX, 2003, P.91). Assim, observa-se que:

Além de potencializar as atividades empresariais através do ganho de agilidade e confiança dos resultados, um sistema de informações pode manter um alto grau de integração entre os processos desde que seja feita a escolha correta do sistema adotado (FELIX, 2003, p.91).

Cabe realçar que anteriormente os sistemas de informação eram usados de forma abrangente para comunicação, medição e controle, porém hoje já se verifica sua transformação em uma ferramenta que objetiva capacitar e apoiar a aprendizagem (DAVENPORT *et al.*, 2004).

Dentro dessa perspectiva, Davenport *et al.* (2004) defende que a aprendizagem é o que leva as pessoas a melhorar suas habilidades, e propõe refletir sobre o conhecimento como algo que se pode ser armazenado e recuperado, o que leva a uma incerteza desse algo ser a informação.

O conhecimento está ligado às habilidades das pessoas e equivale à maneira como fazem as coisas, logo é a capacidade de uma organização e seu pessoal agir eficazmente. Já a informação são simplesmente os dados de que as pessoas necessitam para guiar sua ação (DAVENPORT *et al.*, 2004).

Diante desta discussão torna-se relevante sugerir formas de aprimoramento da gestão de informação:

- 1) Projetar sistemas de informação não apenas para se responder a indagações, mas para se fornecer informação útil que ajudará as pessoas a solucionarem problemas relacionados ao trabalho e a lidarem com exigências específicas de situações problemáticas;
- 2) Aumentar a consciência sobre a natureza da busca e do processamento humanos da informação; isto envolve a compreensão de estilos e limites cognitivos e das formas como as rotinas e as defesas emocionais podem bloquear a aprendizagem.
- 3) Educar todos na gestão da qualidade e da quantidade de informação.
- 4) Desenvolver uma cultura organizacional que valoriza e encoraja o compartilhamento de informações (DAVENPORT *et al.*, p.286,2004).

No tocante ao gerenciamento da informação, Davenport (1998) defende uma abordagem ecológica, e relata que “*cabe a um ecologista informacional, assim como fariam um arquiteto ou um engenheiro, planejar o ambiente de informação de uma empresa*” (DAVENPORT,

1998, p.21). Ainda conta que tal planejamento ecológico *“permitiria, no entanto, evolução e interpretação: eliminaria a rigidez de alguns controles centrais que nunca funcionaram, e responsabilizaria pelas informações específicas as pessoas que precisam delas e as utilizam”* (DAVENPORT, 1998, p.21).

Ademais, é preciso considerar que com o uso da tecnologia da informação:

Os gerentes, com frequência, fazem suposições sobre como a tecnologia modificará o que as pessoas fazem. Muitas empresas, por exemplo, acreditam que a implementação de sistemas de correio eletrônico fará com que os funcionários compartilhem mais informações com os colegas, simplesmente porque a tecnologia está à disposição. Do mesmo modo, algumas empresas — ou ao menos os representantes dos sistemas de informação — querem crer que os executivos serão mais capazes de utilizar informações precisas e atualizadas porque agora seus computadores possuem bancos de dados de informações empresariais (DAVENPORT, 1998, p.132-133).

Ainda aponta o autor, que é importante que os funcionários saibam que a maneira como utilizam a informação é tão relevante como a forma de lidar com as competências e atributos dos seres humanos. Nesse sentido *“assim como eles são recompensados por sugerir maneiras de economizar o dinheiro da empresa, devem ser premiados por adquirir, enviar ou aplicar informações importantes”* (DAVENPORT, 1998, p.136) e ainda *“cada indivíduo deve estar consciente daquilo que a empresa deseja realizar por intermédio do uso da informação, e como espera fazê-lo”* (DAVENPORT, 1998, p.136).

Destaca Davenport (1998) que em se tratando de um ambiente de biblioteca, as informações são tombadas, catalogadas e armazenadas. Para que essas informações tenham valor percebido e a utilização seja confiável, tais informações devem possuir exatidão, ausência de erros, e serão úteis se estiverem atualizadas, sendo esta a razão de sua circulação e utilização ou não de um banco de dados (DAVENPORT, 1998). Assim, como já exposto, o uso da tecnologia adequada traz vantagens às organizações orientadas para a informação, posto que:

Uma vez armazenados, os dados podem se movimentar pelas redes com rapidez, e as máquinas distribuem bem certos tipos de dados, incluindo os altamente estruturados, os atualizados com frequência, os que precisam ser enviados a múltiplas localizações de uma só vez e a locais geograficamente distantes e os que precisam ficar armazenados para ser acessados pelos usuários (DAVENPORT, 1998, p.191).

Conforme Lopes (1997) a classificação e avaliação objetivam manter o devido cuidado com o acervo, evitando que seja ampliado e organizando de modo que se possa ter acesso à informação. Já a descrição tem início pelo processo de classificação, posteriormente a avaliação e exame de ferramentas de busca mais específicas.

Para que todo este processo seja operacionalizado de forma satisfatória convém saber que *“a implantação de um sistema de acesso automatizado só poderá ser iniciada quando os arquivos estiverem organizados de acordo com a metodologia proposta”* (LOPES, 1997, p.82) e que *“ao classificar, se estão fornecendo os meios para se compreender melhor o valor das informações registradas a que se possa atribuir a natureza arquivística”* (LOPES, 1997, p.95).

A estrutura de classificação, os princípios orientadores da avaliação e a descrição do programa proposto, são aspectos que concerne ao responsável técnico do arquivo inferir, sendo estas decisões resultados do exame habilidoso dos dados colhidos (LOPES, 1997). Cabe destacar ainda:

Nesse quadro, as tecnologias da informação vêm exercendo um papel renovador, interferindo na economia como um todo, evidenciando que o futuro será cada vez

mais digital e que a informação (tratamento, armazenamento e acesso) é o epicentro desse desenvolvimento (LOPES, 1997, p.101).

Ainda nesse ponto de vista, relatam Cunha e Souza (2006) que esta explosão de informações, reforçada com a utilização de novas tecnologias de comunicação, fornece acesso acelerado as mais variadas fontes de informação. Dessa maneira a informação pode ser acessada por computadores que disponibilizam dados e aumentam o acesso a novos conhecimentos, não se limitando a livros e materiais impressos (CUNHA e SOUZA, 2006).

Em suma *“instituições como escolas e bibliotecas ganham uma nova amplitude, quando o letramento é considerado indispensável para que os indivíduos possam obter um trabalho, ou seja, atuar como trabalhadores”* (CUNHA e SOUZA, 2006, p.128).

### 3 METODOLOGIA

Severino (2007) afirma que a ciência utiliza-se de um método que lhe é próprio, o método científico. Ainda, declara que tal método *“Trata-se de um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem o acesso às relações causais constantes entre os fenômenos”* (SEVERINO, 2007, p.102).

A metodologia empregada quanto aos objetivos, classifica-se como descritiva, em que entre outros aspectos é retratado as decorrências do não uso do sistema que foi adotado pela Biblioteca da Justiça Federal Subseção Judiciária de Rio Grande. Conforme a concepção de Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno. Ainda, este estudo classifica-se como descritivo por proporcionar a exposição das características (MARCONI E LAKATOS, 2010) da organização da biblioteca estudada buscando fatores que permitam a sua avaliação e compreensão, servindo de suporte à investigação projetada.

Este estudo, quanto aos procedimentos, classifica-se como Estudo de Campo, uma vez que:

A pesquisa de campo baseia-se na observação dos fatos tal como ocorrem na realidade. O pesquisador efetua a coleta de dados “em campo”, isto é, diretamente no local da ocorrência dos fenômenos. Para a realização da coleta de dados são utilizadas técnicas específicas, como a observação direta, os formulários e a entrevistas (ANDRADE, 2010, p.113).

Dessa maneira, o estudo procurou o aprofundamento da realidade específica da biblioteca investigada, através de uma entrevista com um funcionário da instituição. Assim, a técnica de coleta de dados utilizada foi à entrevista:

Uma entrevista pode ter como objetivos averiguar fatos ou fenômenos; identificar opiniões sobre fatos ou fenômenos; determinar, pelas respostas individuais, a conduta previsível em certas circunstâncias; descobrir os fatores que influenciam ou que determinam opiniões, sentimentos e condutas [...] (ANDRADE, 2010, p. 131, 132).

E ainda, procurou-se captar as explicações e interpretações do que acontece nesta realidade estudada. No que se remete à classificação do problema, este foi abordado de forma qualitativa, em consoante às palavras de Teixeira (2014, p.137) *“[...] o pesquisador procura reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação”*.

O objeto de estudo deste artigo constitui-se pela Biblioteca da Justiça Federal Subseção Judiciária de Rio Grande. Optou-se, por focar a análise na Justiça Federal do município de

Rio Grande por sua importância como um órgão que consegue cumprir com seu papel perante a sociedade, favorecendo milhares de litigantes.

Por fim, por meio de um questionário, foi realizada posteriormente uma análise de conteúdo, a qual tem por objetivo:

“[...] simplesmente compreender um fenômeno em seu sentido mais intenso, em vez de produzir inferências que possam levar à constituição de leis gerais ou à extrapolações que permitam fazer previsões válidas sobre a realidade futura” (APPOLINÁRIO, 2006, 159).

Ainda segundo (APPOLINÁRIO, 2006, p.161), tal procedimento tem por finalidade: “a busca do significado de materiais textuais, sejam eles de artigos de revistas, prontuários de pacientes, de um hospital seja a transcrição de entrevistas realizadas com sujeitos, individual ou coletivamente”.

Isto posto, o questionário foi elaborado com questões abertas e com o intuito de obter respostas às investigações propostas, o planejamento da pesquisa foi elaborado a fim de contemplar a exposição dos fatos e assim buscar uma apreciação dos resultados de acordo com os conhecimentos teóricos utilizados e a realidade da Biblioteca em exame.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta seção serão discutidos os resultados da entrevista realizada com um dos responsáveis da biblioteca. Também faz-se uma breve apresentação do estudo de caso e do sistema, objeto de estudo desse trabalho.

### **4.1 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO**

O Fundo de Justiça Federal de Primeiro Grau do Rio Grande do Sul é composto pelos documentos administrativos e processos judiciais em suportes físicos e eletrônicos, que registram o funcionamento e prestação da justiça, no desempenho de suas atividades no Estado do Rio Grande do Sul.

Conforme o Portal da Justiça Federal da 4ª Região, atualmente a Justiça Federal no estado do RS, está distribuída em 24 Subseções Judiciárias, que, em seus limites territoriais, dividem a competência para o exame dos processos originários de todos os municípios gaúchos, formando a Seção Judiciária do Rio Grande do Sul.

Importa referir que esta pesquisa abrangeu a 4ª Região, especificadamente a Seção Judiciária do RS, enfocando-se sobre sistema que foi implantado na Biblioteca da Subseção de Rio Grande, a qual envolve os Municípios de São José do Norte, Santa Vitória do Palmar e Chuí. Nela estão contidas as três Varas Federais bem como os Juizados Especiais Federais, estes últimos criados no ano de 2002. Sob esta perceptiva, foi analisada uma entrevista com um funcionário desta instituição.

Com a nova sede da Justiça Federal - Subseção Judiciária de Rio Grande, inaugurada em 13/06/2013, a Biblioteca ganhou um espaço mais amplo para acondicionar o acervo especializado na área jurídica, com foco em diversas áreas do direito, com relação aos assuntos que tratam as Varas: 1ª (cível, criminal e execução fiscal), 2ª (as mesmas acrescidas das causas reservadas aos Juizados Especiais Criminais, às Execuções Penais e ao Tribunal do

Júri) e 3ª (causas referentes ao Juizado Especial Federal, de até 60 salários mínimos), possibilitando um atendimento confortável aos seus usuários (PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 4ª REGIÃO, 2016).

Com o novo espaço e novo sistema de sinalização através do número de Patrimônio, o acervo de monografias, periódicos, obras de referência e multimídia, ganhou uma maior possibilidade de disponibilidade aos usuários em uma sistemática de fácil localização e identificação.

A gestão de seus documentos permite a identificação, a organização, o acesso e principalmente a preservação da memória institucional e social que por meio da descrição dos documentos de valor histórico e informativo, procurando dar visibilidade e difundir as informações aos pesquisadores e à sociedade. (PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL JFRS, ACERVO HISTÓRICO DA JFRS, 2016).

Conforme o Portal *Pergamum* (2016), para a gestão das informações existentes nas Bibliotecas da Justiça Federal do Rio Grande do Sul foi implantado o *Software* chamado *Pergamum* - Sistema Integrado de Bibliotecas. É apontado no Portal que tal sistema gerencia uma rede de bibliotecas brasileiras e integra todas as funções da biblioteca, desde a aquisição de livros até o relatório mensal dos serviços. Salienta-se:

“O PERGAMUM - Sistema Integrado de Bibliotecas - é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação. A sede encontra-se na Pontifícia Universidade Católica do Paraná, cidade de Curitiba”. (PORTAL PERGAMUM, 2016).

Ainda como ressaltado pelo Portal, este sistema gerencia as bases de dados da biblioteca e disponibiliza o acervo para pesquisas e empréstimos de forma remota pela rede interna e pela Internet. Dessa forma, tal *software* de gerenciamento de serviços permite que as bibliotecas da Justiça Federal atuem em rede.

Nesse sentido, é preciso considerar que o Sistema *Pergamum* é integrado com as demais Bibliotecas das Subseções do interior. Assim, as Unidades do TRF4 (RS, SC e PR) atuam em rede disponibilizando o acervo para pesquisas e empréstimos de forma remota pela rede interna e pela Internet. Portanto, tal software de gerenciamento de serviços possui uma base de dados ampla.

O portal da Justiça Federal da 4ª região - RS, SC e PR - (2016) informa quais são os benefícios que a utilização do Sistema *Pergamum* oferece aos usuários como, por exemplo, consultas ao acervo, renovação de empréstimos, acompanhamento de sua conta e realização de reservas através da Internet. No caso de solicitação de reserva de material ao sistema, a página eletrônica refere que a entrega pode ser feita via malote na região dos servidores/magistrados.

De maneira inovadora, possibilita ainda, entre outras ações, que o usuário personalize seu perfil para realizar pesquisa, renovação e reserva por meio dos dispositivos móveis, como celular e *tablet*. Portanto, todas as vantagens citadas anteriormente, só serão aproveitadas se o sistema estiver em uso, o que não vem ocorrendo na da Subseção Judiciária de Rio Grande.

## 4.2 – ANÁLISES DOS DADOS

O levantamento geral dos dados sobre as atividades do sistema implantado na biblioteca da Justiça Federal do Município de Rio Grande tais, como o fluxo informacional, a função social

e questões referentes ao acervo, construíram o objeto da pesquisa e permitiu retratar a situação do arquivo do setor. Conforme especificando na metodologia, foi realizada uma entrevista com um dos responsáveis pela biblioteca no segundo semestre de 2016.

Através desse estudo, detectou-se que significativa quantidade e variedade de livros, artigos, atos normativos e periódicos formam o acervo arquivístico da Justiça Federal do Município de Rio Grande. Trata-se de um espaço para um público específico e controle restrito ao público externo interessado:

“Aos magistrados, servidores, estagiários e o público em geral, os quais também podem ver os atos normativos do TRF4, disponíveis na intra e internet. Já os empréstimos de livros **somente** a magistrados, servidores, estagiários. Ao público externo (advogados, procuradores etc) é permitida apenas a consulta local”. (Grifo próprio, ENTREVISTADO).

Convém salientar que, a gestão da Biblioteca da Justiça Federal de Rio Grande é manual, razão pela qual depende muito do indivíduo que está à frente da administração do acervo, para que assim esse tipo de unidade tenha garantida a proposta de seu objetivo. Apesar da existência de um sistema instalado. O que vai de encontro ao que preconiza Lopes (1997), da necessidade de implantação e organização da biblioteca de forma automatizada. Logo, toda a finalidade disponibilizada pela biblioteca gira em torno da figura de um servidor da Subseção.

O sistema adotado para gerenciar a biblioteca é o *software Pergamum*, conforme já foi destacado anteriormente. Importante salientar que, na sua origem, o *software* era fechado, ou seja, implantado ponto-a-ponto (a cada cidade), o que dificultava o acesso dos usuários à completude do sistema.

Todavia, entre dezembro de 2013 a outubro de 2016, tendo em vista a mudança da Sede da Justiça Federal, a utilização do referido programa sofreu uma interrupção, porquanto não havia funcionário específico da área de biblioteconomia ou até, mesmo, a falta de capacitação de servidores de outras áreas que pudessem gerenciar o sistema. Além disso, o responsável que forneceu a entrevista para esta pesquisa sinalizou a ausência de treinamento para a utilização do sistema.

Por mais que não identifique resistências explícitas em relação ao uso do sistema, já que a adoção foi uma determinação de órgão superior e controlador da Subseção, a ausência de treinamento e de suporte são fatores que dificultam e afetam o uso de tecnologias da informação (FREITAS e RECH, 2003; SANTOS JÚNIOR *et al*, 2005).

Retomando, a utilização foi suspensa uma vez que a funcionária que realizava os procedimentos referentes ao sistema trocou de setor, mudando seu ambiente e rotina de trabalho, afastando-se da administração do sistema.

“A biblioteca da Seção/Subseção *era* controlada por um *software* denominado Pergamum, através do qual se faziam as consultas, empréstimos e as cobranças. No entanto, desde a mudança de Sede do prédio da Justiça Federal não utilizou-se mais esse sistema, ficando os empréstimos monitorados por mim. Assim, restaram prejudicadas a questão de reservas, renovações e multas, já que os procedimentos estão sendo realizados através de comunicação verbal. As renovações, por exemplo, são permitidas enquanto não vence o prazo originariamente concedido (10 dias). Já a penalidade por entrega de

livros após o prazo concedido não tem cunho monetário, mas somente a proibição de pegar empréstimo por um período proporcional ao do atraso” (Grifo próprio, ENTREVISTADO).

A falta de atualização das informações prejudica o alcance da eficácia do sistema (DAVENPORT, 1998) e prejudica o atendimento aos usuários, pois podem deixar de utilizar alguns dos recursos da biblioteca por falta de informações confiáveis. Além disso, problemas na consulta dos livros, recuperação de livros atrasados, problemas nas reservas afetam o atendimento da biblioteca.

“A não utilização do sistema *Pergamum*, com certeza, afeta não só o acesso dos usuários ao acervo, como também, torna muito mais difícil o controle dos empréstimos. Em suma, todo o procedimento fica prejudicado (reservas, cobranças, devoluções.)”. (ENTREVISTADO).

Com efeito, ao não existir nenhuma norma de controle de verificação da utilização ou não do Sistema *Pergamum* dentro da Subseção, é provável que haja consequências negativas, em razão da impossibilidade de controle. Por óbvio, a descontinuidade verificada coloca, como de fato colocou, em risco não só a manutenção do acervo, bem como a memória institucional e social da Justiça Federal de Rio Grande, a qual é propiciada através da gestão de seus documentos.

“O principal benefício seria o compartilhamento de dados entre os usuários de toda a 4ª Região. Dentre algumas das funcionalidades posso citar: o envio automático de e-mail dos comprovantes de empréstimo, devolução e renovação; e também de que o livro reservado já está disponível para empréstimo. A existência de um catálogo on-line contendo dados de livros, artigos, atos normativos e periódicos de todas as Seções e Subseções Judiciárias; informações sobre as obras pesquisadas de acordo com a marcação da biblioteca de sua Seção/Subseção Judiciária, o que é importante para que ninguém perca tempo anotando dados que são referentes a outras bibliotecas. Uma outra questão que acho interessante destacar é que foram introduzidos números de patrimônio nos livros agora em 2016 e já foi realizado um inventário do acervo da Biblioteca, o qual permitiu saber exatamente quantos livros temos e quantos livros estão faltando na Unidade”. (Grifo próprio, ENTREVISTADO).

Conforme tratado por Davenport (1998) e Davenport *et al* (2004), no ambiente de ecologia da informação, a não utilização desse sistema pode influenciar a qualidade e confiabilidade da gestão do acervo, já que as informações armazenadas precisam estar corretas e só serão aproveitadas se estiverem atualizadas, por isso a sua utilização precisa ser segura devendo circular de maneira contínua a fim de garantir qualidade e confiança aos seus usuários.

É preciso considerar que a Unidade Bibliotecária não é favorecida em sua plenitude pelo Órgão da Justiça Federal, tendo em vista as dificuldades encontradas pela falta de servidores que acabam afetando a não realização de procedimentos como o Inventário, bem como a própria ausência de utilização do sistema *Pergamum*.

“Já que esse sistema é uma base de dados que reúne as referências bibliográficas de livros, capítulos, artigos, coleções de periódicos e Atos normativos incorporados ao acervo das Bibliotecas – permite a integração das bibliotecas de todas as Seccionais e do próprio TRF da JF-RS. **Sem sua utilização não se tem esta integração completa. Essa falta de integração Tem um impacto mais forte ao usuário,**

**uma vez que há títulos que não são compartilhados nesta Subseção**". (Grifo próprio, ENTREVISTADO).

Pode-se inferir ainda que, a não realização de procedimentos de inventário do acervo bibliográfico, como só ia acontecer no corrente ano, dificultou um controle exato do número de livros que compõem a Biblioteca. Uma dessas dificuldades está associada com o episódio ocorrido pelo não retorno de livros emprestados a estagiários que ali já trabalharam.

“Sim, juntamente com o inventário do material permanente. Essa diligência foi implantada somente neste ano de 2016”. (ENTREVISTADO).

“Aproximadamente 20 livros/mês. Ressalto que o número de empréstimos tem caído, uma vez que a Justiça Federal também têm um acervo de consulta on-line, que é feito através de convênios com editoras, por exemplo, a Editora RT (Revista dos Tribunais). (Grifo próprio, ENTREVISTADO)”.

“Todos são, de uma forma ou de outra, devolvidos, justamente pelo fato que o **empréstimo é feito somente ao público interno**. Há uma cobrança. Nos últimos cinco anos, pelo que pude apurar, somente dois livros não foram devolvidos (Foram dois casos de estagiários que, ao término do estágio, não devolveram os livros e perdeu-se o contato com eles).” (Grifo Próprio, ENTREVISTADO).

Ademais, não só os estagiários podem trazer problemas para o controle de livros e outros materiais junto à Biblioteca em questão, mas também servidores e magistrados uma vez que ambos possuem a mesma facilidade de utilizar-se do acervo. Estes últimos se forem removidos de Subseção, podem não devolver esses materiais, assim como ocorreu com os estagiários. Mesmo sendo um público interno, a ausência de controle dificulta a manutenção e conservação do acervo da biblioteca.

O não uso do sistema ocasionou diversas consequências negativas para a Instituição, seja para a tomada de decisão, uma vez que a informação é vista como um recurso estratégico (DAVENPORT *et al*, 2004, MESSIAS, 2005, ROSELLI e CERQUEIRA, 2016) que ajuda no desempenho organizacional, seja para o controle do acervo porque aqueles que não detêm uma informação precisa não conseguem verificar possíveis falhas como a falta de livros na unidade.

Além disso, ao não se utilizar o sistema, a confiabilidade das informações é afetada porque elas devem possuir exatidão para poderem circular de forma íntegra, assim como elas só serão úteis se estiverem atualizadas (SÁ e CUNHA, 2015).

Pondera-se ainda, que os recursos inovadores do sistema estão desperdiçados pela ausência de utilização, como a possibilidade de uso via celular e *tablet*. Não atendendo a perspectiva de modernização indicada por Bobsin e Löbler (2008), a falta de efetividade na gestão, conforme especificado por Löbler, Marques e Visentini (2006, p. 2 *apud* CINTRA *et al* 2012, p.30).

## 5. CONCLUSÃO

Cabe salientar que o sistema *Pergamum* consiste em um *software* de gerenciamento de serviços técnicos e de rotinas de controle, como a emissão de relatórios, estatísticas de uso, controle de horários entre outros, podendo assim auxiliar na prestação de serviço aos usuários da biblioteca, e ainda na administração da biblioteca, contribuindo no processo de tomada de decisões e na melhor gestão dos recursos.

Desta forma, a não utilização deste sistema afetará o crescimento da organização, pois seus processos tornam-se complexos e necessitam, cada vez mais, de controles. Organizações sem o auxílio de sistemas desperdiçam tempo que poderia ser destinado a outros projetos e não geram credibilidade nos resultados apresentados.

Para voltar a administrar o Sistema Pergamum, tendo em vista que ele encontra-se implantado, bastava que alguém passasse a gerenciá-lo para que os serviços disponibilizados pela Biblioteca sejam adequados e mantidos em funcionamento, bem como para que a informação repassada pela Unidade em análise seja sempre qualificada e atualizada de acordo com o acervo.

Os resultados indicam que não há resistência por parte do funcionário para a utilização do sistema. No entanto, pode se perceber que o funcionário está, de certa forma, acostumado a realizar suas atividades de forma manual e que a adoção de novas tecnologias pode, em princípio, gerar resistência e desconfiança. Assim, considera-se que para a efetiva implantação e a adoção do sistema *Pergamum*, existe a necessidade do entendimento das finalidades e vantagens do sistema e uma capacitação profissional adequada aos envolvidos.

Assim, reforça-se que a biblioteca da Justiça Federal deve estimular os leitores para a reflexão das informações processadas, permitindo a construção do conhecimento. Neste sentido, é importante que o funcionamento e qualidade dos serviços oferecidos por esta biblioteca seja o mais adequado de forma que ofereça continuamente sua contribuição para o processo de melhoria e qualidade da informação.

Atualmente, o programa voltou a ser utilizado, com melhoramentos, uma vez que atualmente ele é uma plataforma aberta (web), em que se permite a visualização de todo o acervo disponível no TRF da 4ª região, e não mais isolado por Subseção (cidade). Assim, por meio desta pesquisa se oportunizou a retomada da utilização do sistema e dos trâmites necessários para que a organização venha a facilitar o ensino e aprendizagem dos usuários, propiciando assim a eficiência deste setor.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da Ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

BOBSIN, Debora; LÖBLER, Mauri Leodir. **A Percepção dos Diferentes Níveis Hierárquicos quanto ao uso de um Sistema de Informações**. In: XXXII Encontro Nacional de Pós- Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), Rio de Janeiro/RJ, 2008.

BARRETO, Aldo de A. **A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação.** Ciência da Informação - Vol 25, número 3, 1996. Disponível em: [http://elis.da.ulcc.ac.uk/6232/1/BARRETO\\_1996.pdf](http://elis.da.ulcc.ac.uk/6232/1/BARRETO_1996.pdf), acesso em 24 de maio de 2016

BEAL, Adriana. **O sistema de informação como estratégia empresarial.** São Paulo: Atlas, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999.

CINTRA, R. F. et al. **Impacto da implantação de um sistema de informação gerencial na gestão de contratos públicos: o caso do hospital universitário de Dourados/MS.** Revista de Administração da UNIMEP, v. 10, n. 2, p. 28-52, maio/ago. 2012.

CUNHA, Mirian Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de. **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da Ciência da Informação.** Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação/** Thomas H. Davenport, Laurence Prusak; tradução Bernadette Siqueira Abrão. — São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. **Dominando a Gestão da Informação.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

FELIX, Wellington. **Introdução à gestão da informação.** Campinas, São Paulo: Alínea, 2003.

FREITAS, H. M. R.; RECH, I. **Problemas e ações na adoção de novas tecnologias de informação.** Revista de Administração Contemporânea, v. 7, n. 1, p. 125-150, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LOPES, Luís Carlos. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada.** Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

MCGEE, J.; PRUZAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

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

MESSIAS, Lucilene Cordeiro da Silva. **Informação: um estudo exploratório do conceito em periódicos científicos brasileiros da área de Ciência da Informação.**

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL. Seção Judiciária do Rio Grande do Sul. Institucional. Acervo histórico da JFRS. Disponível em: <<https://www2.jfrs.jus.br>> Acesso em 22 de outubro de 2016.

PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 5ª REGIÃO. Notícias. Bibliotecários fazem treinamento sobre novo sistema. Disponível em: <[http://www.trf5.jus.br/noticias/4769/biblioteca\\_rios\\_fazem\\_treinamento\\_sobre\\_novo\\_sistema.html](http://www.trf5.jus.br/noticias/4769/biblioteca_rios_fazem_treinamento_sobre_novo_sistema.html)> Acesso em: 22 de outubro de 2016.

PORTAL DA JUSTIÇA FEDERAL. Seção Judiciária do Rio Grande do Sul. Institucional. História. Disponível em: <<https://www2.jfrs.jus.br>> Acesso em 22 de outubro de 2016.

PORTAL PERGAMUM. Conheça o Pergamum. Informações Gerais. Disponível em: <[http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum\\_informacoes\\_gerais.php?ind=1](http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_informacoes_gerais.php?ind=1)> acesso em: 22 de outubro de 2016.

RECH, I. **Dificuldades para o uso da tecnologia da informação**: Estudo sobre problemas e ações em grandes empresas da região metropolitana de Porto Alegre-RS. Porto Alegre: UFRGS, Dissertação de Mestrado, PPGA/EA/UFRGS, 2001.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. **Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento**. *Perspect.ciênc. inf.* [online].2014, vol.19, n.3, pp.4-29.ISSN 1981-5344.

ROSELLI, K.; CERQUEIRA, L. S. **Avaliação do Impacto da Implementação do Sistema ERP em uma Empresa de Comércio Exterior na Cidade de Rio Grande-RS**. *Revista de Tecnologia Aplicada*, v. 5, n. 3, p. 27-45, 2016.

SA, María Irene da Fonseca; CUNHA, Mariana Hardman Vianna da (2015) **Avaliação da usabilidade dos websites dos centros culturais do Banco do Brasil, da Justiça Federal e dos Correios**. In *Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015* (Madrid, 16 y 17 de noviembre de 2015). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. ISBN 978-84-608-3330-7 (Submitted).

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias**: acadêmica, da ciência e da pesquisa. 11. Ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014.

TURBAN, E.; RAINER JR., R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TURBAN, E. **Tecnologia da informação para gestão: Transformando os negócios na economia digital** 6ª Ed., Rio Grande do Sul: Bookman, 2010.