

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE DE BIBLIOTECAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL: um mapeamento sobre o uso dos serviços de referência *online* disponíveis no sistema Pergamum

THE INFORMATION MEDIATION IN THE NETWORK LIBRARIES OF THE FEDERAL PUBLIC MINISTRY: a mapping on the use of online reference services available in the system Pergamum

Cleide Furtado Nascimento Dantas*

Ana Carolina Oeiras Quaresma**

Érik André de Nazaré Pires***

Mikally Alves de Andrade Amanajás****

RESUMO

Aborda a mediação da informação desenvolvida pela Rede de Bibliotecas do Ministério Público Federal (RBMPF) por meio de seus sites e do uso dos dispositivos da web social para a comunicação direta com seus usuários. Aponta os serviços de referência *online* disponíveis no Sistema Pergamum e busca identificar as experiências realizadas por essas bibliotecas, seus limites e potencialidades no apoio as atividades fins do órgão. Consiste em um estudo descritivo de análise do sistema, baseado num levantamento bibliográfico a respeito do assunto investigado, no qual a coleta de dados deveu-se a um questionário enviado via correio eletrônico aos bibliotecários da RBMPF. Conclui que as novas ferramentas para a mediação da informação disponibilizadas através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) têm o potencial de facilitar a interação biblioteca e usuário agregando valor na fundamentação das atividades desempenhadas pela instituição.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Serviço de Referência *online*. Sistema Pergamum. Ministério Público Federal – Rede de Bibliotecas.

ABSTRACT

It addresses the mediation of information developed by the Library Network of the Federal Prosecutor (RBMPF) through their websites and the use of devices of the social web to communicate directly with their users. It points to the online reference services available at Pergamum system and seeks to identify the Biblionline, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

experiences made by these libraries, their limits and potential to support the main activities of the organ. It consists of a descriptive analysis of the system, based on a literature review on the subject investigated, in which data collection was due to a questionnaire sent by email to librarians RBMPF. Concludes that new tools for mediation of information available through the Information and Communication Technologies (ICTs) have the potential to facilitate user interaction library and adding value in the grounds of activities performed by the institution.

Keywords: Information Mediation. Reference Service online. Pergamum system. Federal Public Ministry - Library Network.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa teve como ponto de partida a indagação de quais seriam os serviços de referência *online* disponíveis no Sistema Pergamum que estariam de fato sendo utilizados pela RBMPF. Para isso, utilizou-se como procedimento metodológico um estudo descritivo de análise do sistema, que tem como suporte um levantamento bibliográfico sobre o assunto, e como instrumento de coleta de dados um questionário, enviado via correio eletrônico aos bibliotecários.

Com o intuito de realizar um estudo condizente, na proposta de elaboração do trabalho tivemos como objetivo geral avaliar a utilização dos serviços de referência *online* disponíveis no sistema Pergamum perante a RBMPF, e como objetivos específicos, conceituar referência *online* e identificar quais desses serviços o Pergamum oferece.

Sabe-se que o sistema Pergamum oferece inúmeras possibilidades de gerenciamento e armazenamento de informações nas suas esferas de catalogação de materiais e cadastro de usuários, neste trabalho pretende-se aportar a respeito do serviço de referência virtual contribuindo para a temática em estudo.

O artigo está dividido em cinco seções, nas quais a segunda está relacionada aos serviços de referência *online*, trazendo conceituações de autores que abordam esse assunto; a terceira seção trata do sistema Pergamum, apresentando uma revisão de literatura a respeito desse *software*; a quarta seção traz uma abordagem sobre o MPF e sua rede de bibliotecas e a quinta parte traz o resultado da avaliação em si dos serviços de referência via internet. Por último, são apresentadas as considerações finais do trabalho.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Em decorrência da revolução técnico-científica do século XVII e desenvolvimento industrial do século XVIII, o volume de publicações científicas cresceu consideravelmente. Fatores como o desenvolvimento da produção em larga escala, mobilidade da mão de obra e espionagem industrial fizeram com que surgissem preocupações em relação às constantes descobertas industriais e formação técnica dos trabalhadores.

As sociedades científicas começaram a se formar e dar início à publicação de revistas e

trabalhos que, mais tarde, iriam servir aos trabalhadores e pesquisadores como fontes de informação técnica e científica. O volume de publicações geradas pelas mesmas passou a exigir a criação de bibliotecas para reuni-las, organizá-las e armazená-las.

A partir de então, no campo das pesquisas científicas e industriais do século XIX, desenvolveram-se os serviços de informação em bibliotecas e surgiram os serviços formais de auxílio ao usuário em bibliotecas.

Historicamente, de acordo com Figueiredo (1992 apud PESSOA; CUNHA, 2007, p. 69):

[...] a primeira menção ao serviço de referência ocorreu durante a Primeira Conferência da *American Library Association* (ALA), em 1876, quando o bibliotecário Samuel Swett Green falou sobre a relevância do auxílio aos leitores que necessitavam de orientação para fazer bom uso das coleções disponíveis.

A expressão serviço de referência foi trazida do inglês para o Brasil, *reference work*, com o objetivo de “designar a prestação de serviços de informação e assistência aos leitores, na biblioteca.” (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 9). Etimologicamente, a palavra referência tem origem no latim, *referentia*, que faz menção a ação de referir, contar, relatar. O primeiro verbo ao qual faz alusão e que apresenta a mesma gênese, latim – *referre*, significa entre outros, responder, repetir, indicar, informar.

Diz-se que desde que houve o primeiro contato entre usuário e bibliotecário passou a existir serviço de referência, onde o primeiro buscava uma informação em específico e o segundo, facilitou esse encontro entre o usuário e sua necessidade informacional. Ranganathan (1961, p. 53 apud MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 13) define serviço de referência como “o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal. [Onde], seus documentos significa cada um dos

documentos necessitados por ele, no momento”.

Tomando a conceituação de Ranganathan como base, Martins e Ribeiro (1972) afirmam ser o contato pessoal o diferencial desse tipo de serviço dos demais oferecidos pela biblioteca, podendo este contato ser por meio de cartas, de telefonemas, de telegramas, hoje através dos diversos meios oferecidos pela tecnologia, mas decorrentes do contato entre bibliotecário e usuário. Arrematando, os mesmos autores (1972, p. 23, grifo dos autores) dizem que “ao trabalho de ligação entre o leitor e os recursos da biblioteca feito através do bibliotecário, chama-se serviço de referência”, que tem como objetivo possibilitar a recuperação das informações e como fim servir ao usuário e através deste a comunidade. Davison (1979 *apud* GROGAN, 2001, p. 8), traz à tona que o papel do bibliotecário de referência é “compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existam, e auxiliar no processo de estruturação onde não existam”, enquanto sua finalidade serviço de referência consiste em “[...] permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações” (WHITAKER, 1985 *apud* GROGAN, 2001, p. 8) com o objetivo de atender satisfatoriamente a seus usuários, com informações de qualidade.

2.1 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (ONLINE)

O serviço de referência virtual é prestado via Internet, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional, e surgiu no final da década de 1980, quando se tornou comum a disponibilização dos catálogos das bibliotecas na rede, vindo a facilitar a localização de informações e documentos. De acordo com a *Reference and User Services Association* (2004, p. 9 *apud* PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70):

Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente

Biblionline, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.

Segundo Arellano (2001, p.10), “[...] o primeiro serviço de referência *online* no mundo a funcionar 24 horas por dia foi o da *Northe Caroline State University Virtual Reference Service*” utilizando o *Library System and Service* (LSSI) *Virtual Reference Desk*, *software* implantado no primeiro semestre de 2001, desenvolvido para o comércio eletrônico e, posteriormente, personalizado para o ambiente bibliotecário. Os serviços de referência *online* trazem comodidade aos usuários, fazendo um parâmetro com os Estados Unidos, as bibliotecas especializadas americanas oferecem esse setor específico como o que houve maior desenvolvimento e proporciona aos seus usuários:

Buscas interativas (Dialog) para: referência rápida / buscas retrospectivas / compilação de bibliografias: por autor e assuntos / SDI / suporte para catalogação.

Dão acesso a uma larga variedades de materiais não existentes na Biblioteca e a materiais ainda não indexados nas fontes impressas (FIGUEIREDO, 1996, p. 98).

Com a utilização das TIC's é possível localizar informações e documentos com rapidez, substituindo instrumentos manuais. Segundo Figueiredo (1992, p.162), o advento dos sistemas *online* “[...] alterou o relacionamento entre a referência, a aquisição, a catalogação, os empréstimos entre bibliotecas [...]”. Além disso, afirma também que: “serviços *online* permitiram á biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”.

No decorrer do tempo, as bibliotecas e as informações tornaram-se cada vez mais especializadas o que exigiu dos bibliotecários maior conhecimento acerca das TIC's. As

maneiras de se prestar os serviços conforme a realidade das bibliotecas, foram modificadas e, a cada dia, aumenta o número de ferramentas que auxiliam na organização documental e na busca e recuperação de informações. Pressionadas pelo mundo globalizado, as bibliotecas e unidades de informação têm modificado suas estruturas, processos, produtos e serviços.

Nesse contexto, as redes sociais podem ser vistas como exemplos que refletem as mudanças inseridas no serviço de referência *online*, pois a utilização de suas ferramentas são hoje imprescindíveis no que diz respeito à divulgação de produtos e serviços e servem como marketing com o objetivo de atrair os usuários para usufruírem de modo frequente o que a biblioteca pode oferecer.

O atendimento por meio virtual engloba as principais redes sociais existentes na contemporaneidade no qual temos, por exemplo, o Orkut que foi:

[...] lançado na rede mundial de computadores em 22 de janeiro de 2004, tendo como autor o Engenheiro de Computação, Orkut BuyuKkoKten, programador do buscador Google . A princípio o projeto era formar um clube de amizades e relacionamentos, onde só pudesse entrar quem fosse convidado. O site Orkut manifesta a idéia de software social, que é um sistema que proporciona conexões entre as pessoas, movendo grupos e comunidades, simulando uma organização social, além de ser uma ferramenta moderna de comunicação através da internet (MARTINS; PAIVA; ALVES, 2010).

Corroborando com o tema Lisbôa, Bottentuit Junior e Coutinho (2009, p. 30) afirmam que “o site *Orkut* pode ser considerado como uma ferramenta da *Web 2.0*, por permitir a criação e edição da informação por parte dos utilizadores de forma fácil e simples”, sendo que essa ferramenta pode ser utilizada cotidianamente para divulgar notícias referentes a unidade de informação, podendo *Biblionline*, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

ser criada a ‘comunidade’ da mesma e fazer o ‘convite’ para que os internaltas possam fazer parte da sua rede de relacionamento, tendo como consequência uma divulgação de forma mundial.

Outra ferramenta tecnológica importante no contexto dos serviços de referência virtual é a utilização do blog, que segundo Alvim (2007, p. 1):

É uma página na Web, com um endereço atribuído, suportado por um software de acesso livre e que pode ser gratuito ou não, com ou sem fins lucrativos, em que o seu criador/autor (individual, grupo de pessoas ou instituição) coloca entradas individuais, escreve um post, com frequência variada, sobre um tema do seu interesse, de forma livre e independente. O blog como ferramenta da Web, permite uma facilidade de utilização, desde a sua criação, gestão e manutenção, até à facilidade de o aceder através de qualquer computador com ligação à rede. Possui ferramentas de publicação que permitem entradas frequentes, não só de texto, mas de vídeo, de fotografias, de áudio, de Webcomics, etc.

Verifica-se que desde a sua criação e popularização, o blog vem sendo aperfeiçoado, ou seja, novos recursos tecnológicos estão sendo utilizados pelos seus criadores e leitores. Neste contexto, cabe ressaltar que essa ferramenta para ser usada com qualidade precisa ser atualizada frequentemente, para que as informações não fiquem obsoletas, na questão do atendimento precisa constar com informações permanentemente atuais como, por exemplo: horário de funcionamento, bibliotecários responsáveis em cada seção, serviços e produtos disponíveis, notícias atualizadas com relação a eventos e demais programações científicas trabalhando sempre em prol do usuário.

No que concerne ao *Facebook*, pode-se afirmar que quanto a sua gênese:

[...] [foi] criado em fevereiro de 2004 por ex-estudantes da Universidade de Harvard: Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Eduardo Saverin e Chris Hughes. A ideia era agregar apenas os estudantes de Harvard, mas, com o tempo, o site acabou abrangendo outros estudantes de diversas universidades no mundo. A partir de 2006 o Facebook passou a aceitar qualquer pessoa que fosse maior de 13 anos. Atualmente, o Facebook conta com mais de 500 milhões de usuários ativos, que permanecem acessados ao site por cerca de 700 bilhões de minutos por mês (REBS; ZAGO, 2011, p. 184).

Segundo as informações encontradas no próprio site, o *Facebook* é uma empresa que:

[...] desenvolve tecnologias que facilitam o compartilhamento de informações através do gráfico social, o mapeamento digital das conexões sociais entre pessoas do mundo real. Qualquer um pode se registrar no Facebook e interagir com pessoas conhecidas em um ambiente confiável. [...] é um pedaço da vida de milhões de pessoas que vivem em todas as partes do mundo, [...] é uma empresa privada e está sediada em Palo Alto, Califórnia (FACEBOOK, 2011, não paginado).

O *Facebook*, atualmente, é a rede social mais utilizada no mundo, seja para entretenimento, divulgação de serviços, conhecer pessoas, entre outras funcionalidades. E quando se fala em ferramentas de redes sociais, em um estudo mais aprofundado, muitos outros exemplos podem ser encontrados. Entende-se que quando essas ferramentas são englobadas ao serviço de referência, que no caso será caracterizado como virtual, pode ser usado, entre outras coisas, para ampla divulgação, haja vista que ao realizar uma postagem na página principal, o retorno poderá se dar em segundos, pelo fato de sempre haver grande concentração de usuários logados nessa rede social, o que facilita a mediação da informação de forma globalizada.

Certamente as TIC's provocaram um forte impacto nas funções desenvolvidas pelos *Biblionline*, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

bibliotecários, haja vista, que esses recursos tecnológicos vieram com a incumbência de melhoramento na prestação desses serviços, e o serviço de referência no seu âmbito *online* é diretamente impactado com a utilização da internet para gerar serviços de qualidade aos seus usuários, segundo Figueiredo (1996, p. 91) “para os bibliotecários envolvidos com referência/informação ou com o auxílio na busca de informação, os seus papéis, salários, e o seu *status* na sociedade tendem a subir como resultado da proliferação da busca pelos usuários [...]”, no que diz respeito à procura por informações em cada área do conhecimento do qual o usuário exerce sua atividade profissional.

3 O SISTEMA PERGAMUM

Com o advento das TIC's, as bibliotecas e centros de documentação e informação ao longo da sua história passam por transformações no que se refere a sua estrutura física e gerencial, e no limiar do século XXI essas mudanças estão bem visíveis, uma vez que essas unidades informacionais precisam adaptar-se perante as exigências de mercado e dos usuários, os quais estão cada vez mais exigentes no que diz respeito a qualidade da informação.

Nessa perspectiva, Dias (1998, p. 319) menciona que “[...] a biblioteca pode ser vista como um sistema de comunicação/informação, que tem como uma de suas finalidades orientar o usuário na utilização dos diversos tipos de documentos como um recurso na busca de informações [...]” e essa visão fica bem abrangente e consistente no âmbito da organização informacional no tocante do seu objetivo que é satisfazer informacionalmente os seus usuários.

No que concerne ao uso de *softwares* para gerencia das informações cadastradas e posteriormente o controle de materiais e

usuários no sistema de banco de dados, de acordo com o cunho tecnológico segundo Côrte et al. (2002, apud SILVA; FAVARETTO, 2005, p. 106-107):

O cenário indica que se as bibliotecas e arquivos quiserem oferecer melhor serviços aos usuários e cumprir a sua missão, necessário se torna acompanhar passo a passo o desenvolvimento da sociedade, entender com melhor precisão os hábitos e os costumes dos usuários, adaptar as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem, e utilizar um sistema informatizado que privilegie todas as etapas do ciclo documental, em que a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis, sem se tornar obsoleta o médio e longo prazo.

Os programas para gerenciamento de dados estão cada vez mais abundantes em se tratando de automação de unidades e centros de informação e documentação, nessa perspectiva o processamento técnico, juntamente com o serviço de referência ficaram mais ágeis em virtude das facilidades proporcionadas por esses *softwares*, incentivada pela disponibilização de novos serviços, para Graeml (2003, apud PIZZORNO et al., 2005, p. 42):

A tecnologia por si só não vale nada para o negócio. O que importa é como a informação gerada por ela é capaz de proporcionar melhor atendimento às necessidades de seus clientes. São os novos produtos e serviços, ou o valor agregado e eles e aos processos afetados pela TI, que garantem o retorno do investimento para a empresa.

Partindo desse impacto tecnológico, a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), na década de 80, ao se dar conta dessa nova demanda, percebeu a necessidade de informatizar sua biblioteca. A procura por um *software* de qualidade e baixo custo evidenciou que os disponíveis no mercado eram estrangeiros e com alto custo de aquisição e manutenção. Logo, optou por

desenvolver um sistema que fosse compatível com a realidade brasileira.

A automação é de fundamental importância no prospecto tecnológico, o Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas – “é um sistema automatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centro de Informação” (PERGAMUM, 2010b, não paginado) e sua sede fica na PUCPR. Segundo Anzolin (2009, p. 496) esse banco de dados consiste em um:

Sistema Integrado de Bibliotecas - está entre os principais *softwares* pagos disponíveis no mercado brasileiro. A Associação Paranaense de Cultura, mantenedora da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, é detentora dos direitos autorais e produtora deste *software*. Foi desenvolvido com o objetivo de gerenciar todos os serviços de uma biblioteca de pequeno, médio ou grande porte e implementado na arquitetura cliente/servidor, com interface gráfica, utilizando banco de dados relacional SQL.

O *software* foi criado em 1988 por meio de “[...] um trabalho final de graduação do Curso de Ciência da Computação do Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas da PUCPR, desenvolvido por alunos, com colaboração de bibliotecários da Instituição” (ANZOLIN, 2009, p. 495) e implantado na biblioteca central da universidade, nesta ocasião ainda não tinha nome. Foi em 1996 que começou a ser comercializado e denominado, de fato, Sistema Pergamum, como menciona Anzolin (2009), fazendo alusão a cidade de Pérgamo, na Ásia Menor, possuidora de uma notável biblioteca na antiguidade. A partir daí, passou a ser utilizado em outras instituições onde firmou parceria de cooperação técnica e científica o que viabilizou melhorias para ambas as partes (ANZOLIN, 2009). Segundo a mesma autora, nos dois anos mais tarde passou para o formato *Machine Readable Cataloging* (MARC) e em 1999 disponibilizou seu catálogo *online* com, entre outros serviços

e facilidades, reservas e renovação de materiais pela internet.

“A Rede Pergamum foi criada em 04 de outubro de 1999, na ocasião do I Encontro dos Usuários do Sistema Pergamum, realizado em Curitiba na PUCPR” (ANZOLIN, 2009, p. 504) com o objetivo de compartilhar os prós e contras que o sistema oferece e fazer um intercâmbio informacional a respeito do mesmo. Dessa rede fazem parte não só as bibliotecas universitárias, que constituem a maioria, mas inclui também as bibliotecas escolares de ensino fundamental e médio, ONGs, tribunais, entre outras. Quantitativamente falando, ela “[...] é composta [por] duzentos e dezesseis instituições e por volta de mil e cem bibliotecas e um milhão e meio de usuários atendidos diariamente, que totalizam sete milhões de títulos na rede com aproximadamente trezentos e cinquenta profissionais bibliotecários” (ANZOLIN, 2009, p. 504) dados estes referentes a junho de 2008, sendo o seu objetivo principal “promover a cooperação e intercâmbio de serviços entre as bibliotecas usuárias do sistema” (ANZOLIN, 2009, p. 499), portanto o seu mix de categorias mostra que o *software* é flexível e se encaixa em cada contexto organizacional e de necessidade.

3.1 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA *ONLINE* DISPONÍVEIS NO SISTEMA PERGAMUM

As tecnologias disponíveis no Sistema Pergamum trazem inúmeros benefícios no âmbito da recuperação e agilidade no processo da obtenção da informação e suas aplicabilidades em diversas áreas “[...]

possibilitou uma relação interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação” (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121), o que vem trazer perspectivas ótimas de suma importância para o profissional bibliotecário estar sempre se atualizando para atender os seus usuários de maneira proficiente.

No processo tecnológico em que as bibliotecas precisam estar, no que concerne ao atendimento do usuário, e conforme Teixeira et al. (2011, não paginado), esses “avanços tecnológicos trouxeram novas possibilidades para o cenário das bibliotecas, sendo a automação uma delas. Tais avanços possibilitaram as bibliotecas executarem serviços fundamentais de forma, mais rápida, prática e econômica”, com o intuito de atender de forma perspicaz o seu público.

O Sistema Pergamum contempla as principais funções de uma biblioteca tradicional, embora funcione de forma integrada, o que facilita a gestão da informação possibilitando melhorar a busca e recuperação da informação. Pode, ainda, “controlar a aquisição, catalogação, circulação de usuário ou visitantes, empréstimo, devolução, reserva, renovação e outros. Permite também fazer relatórios, estatísticas, consulta ao catálogo, além de admitir fazer quase essa totalidade via internet [são os serviços de referência *online*]” (TEIXEIRA, 2011, não paginado).

Em sua estrutura, o Pergamum está dividido em nove módulos, conforme mostra o quadro 1.

Quadro 1 - Módulos estruturais do Sistema Pergamum.

	Tipo de Módulo	Funções/ Rotinas
1	Módulo de Parâmetros	Interface personalizada
2	Módulo de Aquisição	Processo de aquisição de qualquer tipo de material; recebimento, fechamento e pré-catalogação de livros e periódicos, controle de assinatura e renovação de periódicos.
3	Módulo de Catalogação	Catalogação de todos os materiais; cadastramento de autoridades, emissão de

		etiquetas com dados de procedência, lombada e código de barras; inventário informatizado do acervo, indexação de artigos de periódicos e capítulos de livros.
4	Módulo de Circulação	Cadastro de usuários, controle de visitantes, acompanhamento do processo de reserva, empréstimo e renovação, consulta ao histórico de empréstimos, devoluções e multas; empréstimo entre bibliotecas, serviço de malote entre campi.
5	Módulo de Relatórios e Estatísticas	Levantamento do acervo; relatórios por atividade; boletim bibliográfico; estatísticas do acervo na apresentação exigida pelo MEC; geração de gráficos; estatísticas gerais.
6	Consulta ao catálogo	Pesquisa textual, por autor, título e assunto; acesso a sumários digitalizados; localização de materiais bibliográficos por estantes.
7	Módulo Internet	Serviços <i>online</i> oferecidos pelo Sistema Pergamum.
8	Módulo Usuários	Describe os procedimentos utilizados no Sistema Pergamum para o controle dos usuários.
9	Módulo Diversos	Disponibiliza e armazena as funções que não estão totalmente relacionadas em outros módulos, mas precisam da geração de relatórios. Inclui malote; envio de e-mail; coleta de dados de material usado internamente; correção em lote de acervo bibliográfico.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Anzolin (2009).

Na estrutura apresentada anteriormente, destaca-se o Módulo 7, por se tratar de um dos objetos de análise deste estudo, ou seja, serviços de referência *online* disponibilizados pelo Pergamum, todavia, Anzolin (2009) ressalta que nem todos são conhecidos e utilizados pelos usuários e até mesmo pelos próprios responsáveis pela alimentação do Sistema Pergamum.

Os serviços elencados no Módulo Internet do Sistema aqui estudado dizem respeito aos oferecidos *online* aos usuários, conforme segue (ANZOLIN, 2009):

- acervo digital;
- renovação;
- reserva;
- acompanhamento do processo de aquisição pelo usuário solicitante;
- cadastro de senhas para acesso remoto às bases de dados;
- envio automático de mensagens para lembrar a data de devolução do material emprestado;
- informação de liberação de reservas e novas aquisições na área de interesse

pré-selecionada (Disseminação Seletiva da Informação);

- informação dos materiais a serem devolvidos;
- visualização de sumários;
- cadastro de comentários e sugestões.

Outro serviço de referência que merece destaque é a consulta ao catálogo *online* que pode ser feita de diversas formas (PERGAMUM, 2010a), a saber: “[...] pesquisa por autor, título e assunto, pesquisa booleana, pesquisa por autoridades, material incorporado ao acervo, consulta às coleções de periódicos (Kardex) [...]”.

Os membros da Rede Pergamum, como ora mencionado, reúnem-se anualmente para discutir melhorias e criação de novos serviços e produtos no intuito de melhor atender seus clientes. São serviços e produtos da Rede, dentre outros, conforme elenca Anzolin (2009):

- Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos;
- permuta de periódicos;
- empréstimo entre bibliotecas;

- catálogo de autoridades padrão MARC21 disponível na web;
- catálogo coletivo de acervo das bibliotecas da Rede disponível na web.

4 O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

O Ministério Público Federal (MPF) faz parte de um órgão maior, o Ministério Público da União (MPU), que por sua vez é uma ramificação do Ministério Público (MP). Este último que, de acordo com o artigo 127 da Constituição Federal de 1988, é uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado sendo encarregado da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Vê-se no artigo 128 da Carta Magna (1988) que o MP compreende: o MPU, que abrange o MPF, o Ministério Público do Trabalho, o Ministério Público Militar e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – e os Ministérios Públicos dos Estados.

Silva (2007) destaca que o MP vem ganhando uma maior visibilidade com relação a organização do Estado devido a ampliação de suas funções de proteção de direitos indisponíveis e de interesse coletivo. Dada a relevância de tal instituição, alguns autores defendem a tese de que o MP configura como um quarto poder do Estado. Passos e Barros (2009) explicam que tais doutrinadores se apoiam na ideia de que, pelo fato do MP ser independente dos três poderes constituídos, executivo, legislativo e judiciário, ele goze da prerrogativa da independência.

Para promover suas funções, o MP tem como principais atos os pareceres dos promotores de justiça. Cada Estado conta com o seu ministério público. Cabe ao MPF, dentre outras funções “exercer a defesa do patrimônio público, social e cultural brasileiro, do meio ambiente, dos direitos e interesses coletivos, especialmente das comunidades

indígenas, da família, da criança, do adolescente e do idoso” (PASSOS; BARROS, 2009, p. 84). De acordo com as atribuições do órgão “os procuradores [lotados em cada procuradoria da república nos estados] podem tanto defender os cidadãos contra eventuais abusos e omissões do Poder Público quanto defender o patrimônio público contra ataques de particulares de má-fé” (BRASIL, [2011], p. 1).

Nesse contexto, as bibliotecas, localizadas em cada procuradoria, apresentam como principal atribuição dar suporte à pesquisa e disponibilizar o acervo bibliográfico aos procuradores, servidores e estagiários do órgão, e ainda aos membros de instituições vinculadas a protocolo de cooperação técnica.

4.1 A REDE DE BIBLIOTECAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Pode-se chamar de tímida ou de quase inexistente a literatura que versa sobre a RBMPF, o pouco referente ao assunto que se encontra faz menção as informações disponibilizadas no site da Procuradoria Geral da República. A sua origem remonta ao ano de 2005, a partir da aquisição do Sistema Pergamum, que possibilitou a padronização e automatização dos serviços de gerenciamento das bibliotecas. Essa rede apresenta como alguns de seus objetivos o controle dos documentos bibliográficos, o compartilhamento e disseminação da informação na esfera do MPF.

Quanto a sua composição, nota-se que dela fazem parte as bibliotecas da Procuradoria Geral da República, das Procuradorias da República nos Estados (27), da Escola Superior do Ministério Público da União e, as das 4ª e 6ª Câmaras de Coordenação e Revisão. Além dessas bibliotecas, convém ressaltar que existem as das Procuradorias Regionais da República (5), a da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC) e as das

Procuradorias da República nos municípios (129). Estas últimas que configuram como uma subdivisão das bibliotecas das Procuradorias da República nos Estados, uma vez que não possuem analistas de biblioteconomia e dependem destes para que o material, quando enviado, já esteja devidamente tratado.

5 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE DE BIBLIOTECAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL: UM MAPEAMENTO SOBRE O USO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA *ONLINE* DISPONÍVEIS NO SISTEMA PERGAMUM

O Sistema Pergamum dispõem de uma gama de serviços distribuídos em módulos que podem ser implementados pelas bibliotecas que o utilizam e entre eles estão os voltados para a mediação da informação de modo *online*.

É evidente que dependendo de cada unidade de informação alguns serviços podem ser mais ou menos utilizados em relação aos outros, influenciados por diferentes fatores e, nesse sentido, faz-se necessário identificar quais são os que vêm sendo requisitados ou não.

Na tentativa de quantificar o uso dos serviços de referência *online* na RBMPF, notou-se que a situação não é diferente da acima exposta, a utilização varia a depender da biblioteca em estudo. Cabe então, apresentar os elementos que estão em evidência ou de maior frequência no conjunto de informações recuperadas e os pontos que vem contribuindo para este resultado.

De acordo com os dados obtidos, pode-se inferir que os serviços de referência *online* disponíveis no Sistema Pergamum estão sendo utilizados pela totalidade de bibliotecas da rede, seja na forma de uma simples disponibilização do catálogo em meio virtual possibilitando a consulta ao mesmo ou

através do envio automático de mensagens para lembrar a data de devolução do material emprestado, pelo fato de ao catalogar os itens no sistema, em geral, estes já farão parte da relação de resultados da pesquisa.

Não foi possível efetuar a quantificação do uso que é feito dos serviços *online*, porém, verificou-se que eles são utilizados sempre que necessário e possível ressaltando algumas exceções de quando o sistema está fora do ar. Quanto aos mais empregados teve destaque o serviço de renovação, e consta entre os que são menos usados o de reserva que geralmente, quando solicitado, é realizado presencialmente.

Cogita-se que pelo fato do usuário já estar com a obra em mãos e sendo oportuno renovar este é feito sem maiores complicações, já a reserva ao se constatar o empréstimo é geralmente substituída por uma obra semelhante ou quando na vinda à biblioteca é solicitada ao bibliotecário de referência.

No que diz respeito a preferência ao uso do serviço de referência tradicional em comparação com serviço de referência *online*, mostrou-se que este último está sendo utilizado cada vez mais, embora ainda haja uma resistência de alguns usuários. Isso se deve ao fato de muitas vezes o sistema apresentar falhas ao renovar ou até mesmo a rede encontra-se fora do ar.

Além dos serviços de referência *online* disponibilizados pelo Sistema Pergamum são utilizados outros meios como o próprio e-mail para a mediação da informação o que parece ser uma convenção geral - poucas são as bibliotecas que utilizam blog, twitter, facebook, entre outros. Tem-se, a exemplo, as notícias, novidades, cobranças e alertas enviados via e-mail corporativo e no caso da intenção de que a notícia atinja a todos os usuários, como a divulgação de um novo serviço, utiliza-se também as ferramentas da

intranet. Existe ainda uma lista das bibliotecas que fazem parte da rede na qual há um compartilhamento de informações via e-mail.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notável que o advento das TIC's trouxe ganhos e possibilidades imensuráveis as atividades desenvolvidas em unidades de informação, sejam elas bibliotecas universitárias, públicas ou bibliotecas especializadas. No caso do serviço de referência, em especial, surgem novas ferramentas destinadas a mediação da informação que têm o potencial de facilitar a interação biblioteca e usuário o que no caso da RBMPF agrega valor na fundamentação das atividades desempenhadas pela instituição.

Atividades estas de grande valia para a sociedade como vem se demonstrando atualmente e, nesse contexto, mostra-se imprescindível a presteza de bibliotecas atuantes, uma vez que servir como suporte é sua missão, o que é oportuno dizer vem cumprindo, algumas mais timidamente que outras.

Procurou-se com esse estudo investigar quais os serviços de referência *online* do Sistema Pergamum que estão sendo utilizados com maior ou menor intensidade na mediação da informação da RBMPF. Ao destacar o conceito de serviço de referência *online* e identificar quais deles o Sistema Pergamum dispõem, verificou-se que cada biblioteca apresenta suas particularidades, no entanto, a maioria tem com mais usado o serviço de renovação e menos utilizado pelos usuários o serviço de reserva.

Constatou-se ainda que pouco ou quase nada é o que se tem publicado sobre a RBMPF, o que se manifestou como um obstáculo na realização da pesquisa, e justifica o pensamento de que muito ainda deve ser feito.

Biblionline, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

Convêm mencionar que algumas bibliotecas da rede ainda se encontram em fase de implementação do sistema o que contribui para que a totalidade de serviços a disposição ainda não apresente um alto grau de uso. E, além disso há o caso das bibliotecas nos municípios que, como normalmente não conta com analista de biblioteconomia *in loco*, não foi possível fazer um mapeamento.

REFERÊNCIAS

ALVIM, Luísa. A avaliação da qualidade de blogues. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTA, 9., 2007, Açores. **Anais eletrônicos...** Açores: Universidade dos Açores, 2007. Disponível em <<http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM105.pdf>>. Acesso em: 8 maio 2012.

ANZOLIN, Heloisa Helena. Rede Pergamum: história, evolução e perspectivas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 493-512, jul./dez., 2009. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/640/pdf_9>. Acesso em: 17 set. 2011.

ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago., 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/181/160>>. Acesso em: 30 set. 2011.

BRASIL. (Constituição, 1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 5 de outubro de 1988**. 27. ed. São Paulo: NDJ, 2009.

_____. Ministério Público Federal. Procuradoria da República no Pará. **Procuradoria da República no Pará: [atuação]**. Belém, [2011]. Disponível em: <<http://www.prpa.mpf.gov.br/setorial/biblioteca/institucional/prpa/atuacao>>. Acesso em: 13 set. 2011.

DIAS, Tânia Mara. Pergamum: sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 319-328, set./dez., 1998. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/315/281>>. Acesso em: 13 set. 2011.

FACEBOOK, 2011. Disponível em: <<http://www.facebook.com/press.php>>. Acesso em: 8 maio 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e Informação**. São Paulo: Polis, 1992.

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis; APB, 1996.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

LISBÔA, Eliana Santana; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista; COUTINHO, Clara Pereira. Análise das comunidades Web 2.0 na rede social orkut. **Revista Unimes Virtual**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 15-45, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://revistaunimesvirtual.com.br/index.php?...page>> Acesso em: 8 maio de 2012.

MARTINS, Eliane Epifane; PAIVA, Rodrigo Oliveira de; ALVES, Sheila da Cunha. As redes sociais como meio de divulgação informacional: uma análise do uso do Orkut pelos estudantes de Biblioteconomia da UFPa. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 33., Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/82/123>>. Acesso em: 8 maio 2012.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p.117-125, jan./abr., 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/72/69>>. Acesso em: 13 set. 2011.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

Biblionline, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 19-31, 2012.

PERGAMUM: características técnicas. Paraná, 2010. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_caracteristicas_tecnicas.php?ind=2>. Acesso em: 16 maio 2012.

PERGAMUM: informações gerais. Paraná, 2010. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_informacoes_gerais.php?ind=1>. Acesso em: 13 set. 2011.

PESSOA, Patricia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 30 set. 2011.

PIZZORNO, Ana Cláudia Phillipi et al. Buscando soluções para trabalhar o acervo físico, digital e virtual num mesmo ambiente: utilizando o *software* Pergamum. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 10, n. 1, p. 40-49, 2005. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/640/pdf_9>. Acesso em: 17 set. 2011.

REBS, Rebeca Recuero; ZAGO, Gabriela da Silva. Redes Sociais Integradas e difusão de informações: compreendendo a circulação da informação em social games. **Em questão**, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 181-195, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011520&dd1=fadf5>>. Acesso em: 9 maio 2012.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; FAVARETTO, Betanea. Uso de *softwares* para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 105-111, maio/ago., 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/662/576>>. Acesso em: 18 set. 2011.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 28. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2007.

TEIXEIRA, Lilian Aguillar et al. Pergamum: serviços web e auto-atendimento na biblioteca da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/293/476>>. Acesso em: 13 set. 2011.

Dados sobre Autoria

*Discente da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará. E-mail: kleidefurtado@hotmail.com

**Discente da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará. E-mail: ana_carolinaoeriras@hotmail.com

***Discente da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará. E-mail: eriknazare@hotmail.com

****Discente da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará. E-mail: mikally@ufpa.br

Trabalho apresentado como requisito avaliativo da disciplina Prática em Mediação da Informação, ministrada pela professora Raimunda Sampaio, da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará.

Artigo enviado em setembro de 2011 e aceito em janeiro de 2012.