

ANÁLISE DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Adriana Cristina Bósio Pires²⁹

1 Introdução

O Poder Judiciário tem investido, cada vez mais, na qualidade da prestação de seus serviços graças às mudanças trazidas pela Emenda Constitucional 45/2004, responsável pela Reforma do Judiciário.

A EC 45, entre outras novidades, reforçou a garantia da celeridade processual e criou o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que marca o início de uma nova maneira de se administrar a Justiça.

A Resolução 70/2009 do CNJ, que dispõe sobre Planejamento e Gestão Estratégica no Poder Judiciário, pavimentou o caminho para que os tribunais começassem a desenhar seu futuro a partir de um planejamento pensado em conjunto, com visão geral e com metas de curto, médio e longo prazos, dando atenção especial à avaliação dos serviços oferecidos ao cidadão-usuário.

Como dizem Crédico e Gonçalves (2007, p. 4):

o planejamento estratégico nas instituições públicas deve ter por objetivo melhorar a gestão de recursos, otimizar os resultados e fomentar a busca contínua da excelência na gestão.

Embora o serviço “judicial” ou serviço finalístico seja o foco do planejamento estratégico no Poder Judiciário, a prática de avaliação dos serviços administrativos vem se fortalecendo a cada dia; dentre estes serviços encontram-se as bibliotecas dos Tribunais, tema deste trabalho.

As bibliotecas, além de atenderem ao público interno da organização, em suas necessidades de informação decorrentes do desempenho de suas atividades, abrem suas portas e parte de seus serviços ao público em geral, tornando-se parceiras do cidadão – que, ao mesmo tempo em que procura os Tribunais para solucionar seus conflitos, encontra na Biblioteca respostas para suas necessidades de informação e, conseqüentemente, subsídios para ampliar seu conhecimento jurídico.

Desta maneira, é importante que os serviços oferecidos por todos os setores estejam em consonância com a missão, visão e valores da instituição da qual fazem parte, melhorando sua atuação interna e externamente, como um serviço à sociedade.

Neste trabalho, buscou-se, essencialmente, conhecer a estrutura e os serviços das bibliotecas dos 24 Tribunais Regionais do Trabalho, para, em seguida, estabelecer, comparativamente, o *status* atual da Biblioteca do TRT da 2ª Região (TRTSP) e sugerir ajustes em seu funcionamento, de acordo com as melhores práticas aplicadas nos outros tribunais.

2 Bibliotecas: por que avaliar seus serviços?

No TRTSP, a *visão* contida no Plano Estratégico, “*Ser reconhecido pela sociedade como instituição de excelência, que atua com celeridade, credibilidade, relevância e eficiência na prestação jurisdicional*”, deve ser seguida tanto pelos colaboradores do

²⁹ Servidora do TRT da 2ª Região. Bacharel em Biblioteconomia pela UNESP e em Letras pela USP. Pós-graduada em Administração Judiciária pela FGVlaw/EJUD 2

serviço finalístico, quanto pelos servidores e setores dos serviços considerados “administrativos”.

Estes setores não podem ser vistos apenas como locais passivos, à espera de usuários e distantes dos núcleos de decisão da organização.

Devem, sim, ser vistos como espaços responsáveis pela difusão de conhecimento, responsáveis ainda por acompanhar a tecnologia típica de sua área, antecipando-se ao usuário, oferecendo-lhe serviços de valor e atuando como elemento efetivamente envolvido com a instituição na busca dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Assim, a prestação jurisdicional, mesmo que indiretamente, também é papel da biblioteca, na medida em que é utilizada pelos magistrados e servidores em seu trabalho-fim voltado ao cidadão.

Desta forma, devem-se utilizar todos os instrumentos disponíveis para melhoria dos seus processos de trabalho.

3 Metodologia

A pesquisa foi baseada em três fontes principais:

- a) os Regulamentos Internos das bibliotecas dos 24 TRTs;
- b) as páginas da biblioteca dentro do *site* principal de cada TRT; e
- c) questionário.

4 Resultados³⁰

Foram analisados 16 itens nas bibliotecas pesquisadas, divididos em 3 seções: *Estrutura organizacional*, *Acesso ao acervo* e *Serviços disponíveis*, dentre os quais destacamos:

Atos regulamentares

A partir da análise da página dos 24 TRTs, em conjunto com as respostas obtidas nos questionários, obteve-se a seguinte informação sobre a documentação que regulamenta as bibliotecas, no que se refere à atribuição ou funcionamento do setor:

- 13 bibliotecas possuem Regulamento Interno próprio
- 8 bibliotecas têm seu funcionamento incluído no Regulamento Geral do Tribunal
- 3 bibliotecas não possuem Regulamentação (disponível ou informada) no Regulamento Interno ou no Regulamento do Tribunal

Subordinação

Dentre as informações obtidas, constatou-se que as bibliotecas estão subordinadas aos seguintes departamentos:

- Secretaria de Documentação ou similar: 10 bibliotecas
- Escola Judicial: 7 bibliotecas

³⁰ A consulta às páginas dos TRTs foi realizada em março de 2011. Os resultados completos estão disponíveis na Biblioteca do TRTSP.

- Outros: 6 bibliotecas
- Não informado: 1

Ressalte-se, aqui, que o TRT da 3ª Região (MG) possui 2 bibliotecas: uma unidade no TRT e outra na Escola Judicial.

Recursos humanos

Com relação aos recursos humanos existentes nas bibliotecas, obteve-se o seguinte perfil, dentro de uma amostra de 12 bibliotecas:

Cargo	Média
Analista Judiciário – Bibliotecário	2,1
Analista Judiciário – Outros cargos	1,4
Técnico Judiciário	2,4
Estagiário	0,9
Terceirizado	0,3
Outros	0,3
Total de Funcionários	6,9

Tabela 1 - Média nacional de funcionários por biblioteca, de acordo com o cargo

Horário de atendimento

Com relação ao horário de atendimento ao público interno e externo, consideramos a totalidade dos TRTs na pesquisa e obtivemos o seguinte resultado:

- 11 bibliotecas possuem horários de atendimento igual para usuários internos e externos
- 8 bibliotecas possuem horários diferenciados para atendimento aos usuários internos e externos
- 5 bibliotecas não dispõem de dados

O gráfico abaixo mostra a quantidade de horas diárias em que a biblioteca atende ao público interno e externo:

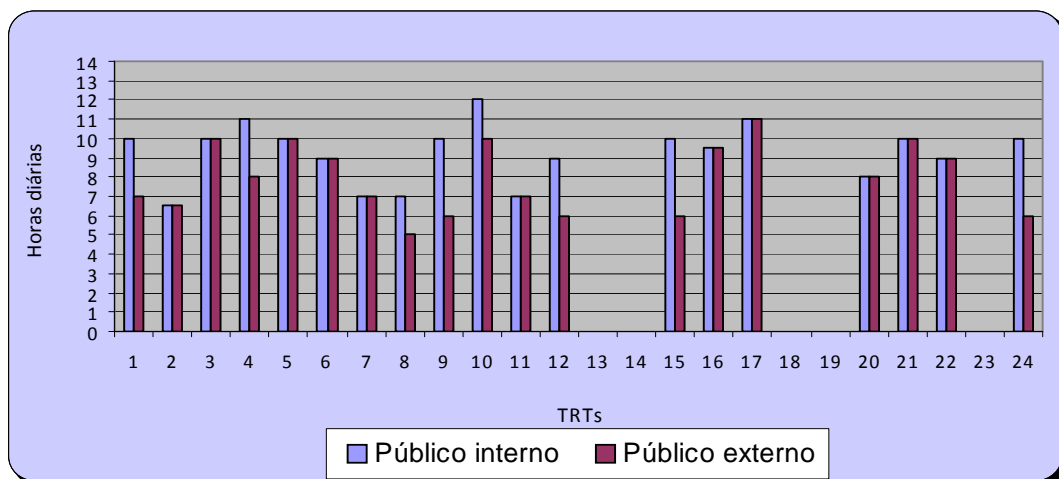


Gráfico 1 – Período de atendimento: público interno x público externo

Limite de obras emprestadas

Neste tópico, a média do limite individual de obras emprestadas foi de 4,8 livros para magistrado e 3,5 para servidor, em 13 bibliotecas.

Prazo de empréstimo

Em termos de prazo regimental de empréstimo de livros, obteve-se a média de 11,5 dias para magistrado e 9,2 dias para servidores, dentro das mesmas 13 bibliotecas.

Rede Wi-Fi

O acesso sem fio aos usuários das bibliotecas está disponível no TRT3, TRT10, TRT20 e TRT21.

Acesso via internet

Constatou-se que a grande maioria dos TRTs possui alguma forma de acesso à biblioteca a partir de sua página principal na internet, divididos da seguinte maneira:

- 14 possuem informações gerais sobre a biblioteca como horários, endereços etc., além de acesso ao banco de dados de pesquisa (Siabi – Sistema de Automação de Bibliotecas)
- 9 não possuem informações gerais sobre a biblioteca, mas possuem acesso direto ao banco de dados de pesquisa (Siabi)
- 1 não possui acesso às informações da biblioteca, nem ao banco de dados de pesquisa (Siabi)

Empréstimos entre Bibliotecas

O serviço de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB) aparece relacionado em 6 dos 24 TRTs. São eles: TRT1, TRT2, TRT3, TRT5, TRT7 e TRT10.

Bibliotecas Públicas

Encontramos 5 bibliotecas que já são consideradas como Biblioteca Pública, de acordo com a Lei nº 10.753/2003 – Política Nacional do Livro: TRT7, TRT14, TRT15, TRT16, TRT18.

5 Biblioteca do TRT da 2ª Região: Análise Comparativa

Em comparação com as demais bibliotecas da Justiça do Trabalho, foi possível obter os seguintes dados:

5.1 Estrutura organizacional

Em relação aos *atos regulatórios*, a Biblioteca do TRTSP está bem documentada, tendo suas atribuições detalhadas no Regulamento Geral do TRT, de 03 de fevereiro de 1997, e parte de seus serviços elencados no Regulamento Interno da Biblioteca, regulado pelo Ato GP 13/2006.

Cabe ressaltar, no entanto, que o Regulamento do TRT, que é de 1997, não reflete a atuação da Biblioteca nos dias de hoje, por exemplo, ao usar os termos “fichamento”, “elaboração de fichas e seus desmembramentos”, “consultantes” - serviços e nomenclaturas desatualizados na área biblioteconômica. Além disso, ao focar a atribuição

da biblioteca como responsável por zelar pela conservação, atualização e bom uso do acervo, restringe o seu papel ao de guardião de documentos.

Em termos de *subordinação*, a Biblioteca do TRTSP segue o padrão de estrutura da maioria dos tribunais, em que a biblioteca está ligada à área de Documentação. Uma solução interessante encontrada na pesquisa foi a do TRT da 3ª Região, que tem em sua estrutura 2 bibliotecas – uma sob administração do Tribunal e outra sob a administração da Escola Judicial, com atribuições diferentes.

Quanto aos *recursos humanos*, a Biblioteca do TRTSP possui, atualmente, 11 funcionários, entre servidores e funcionários terceirizados. O tamanho da equipe está acima da média nacional das bibliotecas trabalhistas, o que é legítimo e já esperado, levando-se em conta a quantidade de atendimentos diários na Biblioteca do maior Tribunal do Trabalho do país.

Embora não tenhamos os dados dos 24 tribunais, é possível simular um índice de atendimento com os dados disponíveis, com a constatação de que o maior índice é o da Biblioteca do TRTSP, com uma média de 11,5 atendimentos diários por funcionário, ao passo que o menor índice encontrado na pesquisa é de 0,65 atendimento por funcionário.

Em relação ao cargo de bibliotecário, o TRTSP possui 3 cargos, atualmente, para o exercício das atividades específicas, ficando atrás somente do TRT da 4ª Região, que possui 4 bibliotecários em seu quadro. Todos os demais tribunais possuem, pelo menos, 1 profissional da área no gerenciamento do serviço.

Uma alternativa interessante como mão-de-obra é o estagiário, bastante presente nas bibliotecas dos outros regionais e ausente na biblioteca do TRTSP.

5.2 Acesso ao acervo

Em relação ao *acesso via internet*, o TRTSP disponibiliza, em sua página principal, uma seção à Biblioteca, onde estão disponíveis, além do Regulamento e Consulta ao acervo, outras informações como serviços, dicas de utilização e contatos.

Neste ponto, consideramos como ideal a existência de um portal (ou seção) em que as informações da Biblioteca estejam disponíveis à sociedade, tanto para transparência pública, como para valorização e divulgação do trabalho realizado.

Além disso, algumas informações adicionais poderiam ser incluídas no portal, para enriquecer a experiência do usuário como, por exemplo, Histórico, *Links* de interesse, Missão da Instituição, Eventos relacionados, entre outros.

Quanto ao *banco de dados*, a Biblioteca do TRTSP disponibiliza seu acervo para consulta aos usuários pela internet, a partir da página principal do TRT.

Em relação aos *usuários* da Biblioteca, o empréstimo domiciliar é reservado a magistrados e servidores, porém viu-se que outros tribunais ampliaram o acesso a diferentes públicos-usuários, como estagiários e funcionários terceirizados.

Com relação ao *horário de atendimento*, verificamos que a Biblioteca do TRTSP é a que tem o menor período de atendimento diário ao público interno e está entre os menores períodos de atendimento ao público externo. Esta discrepância se explica, em parte, pelo horário de atendimento padrão (11h30 às 18h) dos setores administrativos do Tribunal e das Varas de Trabalho situadas no Fórum Ruy Barbosa, onde a Biblioteca está localizada.

A *média diária de atendimento* – 126 usuários - é a mais alta entre os TRTs, o que já era esperado em virtude do tamanho do tribunal e do espaço disponibilizado aos usuários. A localização física privilegiada da Biblioteca também é fator essencial na alta frequência de usuários, pois, conforme relatos obtidos no questionário, em algumas bibliotecas a baixa frequência se dá pela difícil localização da Biblioteca, distantes do Tribunal e do público que o frequenta.

O Setor de Atendimento e Pesquisa da Biblioteca do TRTSP registrou mais de 80.000 atendimentos presenciais, por telefone ou *e-mail*, nos 3 últimos anos, divididos em:

	<i>Magistrados</i>	<i>Servidores</i>	<i>Público Externo</i>	<i>Total</i>
2008	255	9.916	13.000	23.171
2009	437	9.341	18.927	28.705
2010	459	10.040	17.948	28.447

Consideramos este dado de fundamental importância para ser medido, pois ele dá os parâmetros para identificação do usuário das bibliotecas, além de ser uma informação gerencial importante para justificar os custos com o setor e os futuros investimentos com infraestrutura e pessoal.

5.3 Serviços disponíveis

Na comparação de serviços oferecidos, encontramos a seguinte situação:

No quesito *limite de obras emprestadas*, de acordo com o Regulamento, a Biblioteca do TRTSP, cuja política é de 3 obras por usuário, está um pouco abaixo da média nacional que é de 4,8 livros para magistrado e 3,5 livros para servidor. O mesmo acontece com o *prazo de empréstimo*, cuja média nacional é 11,5 dias para magistrado e 9,2 dias para servidor. Neste item, os usuários do TRTSP seguem o prazo regimental de empréstimo de 7 dias, tanto para magistrados quanto para servidores.

Um detalhe importante nos dados acima se refere à distinção de tratamento dada a magistrados e servidores. Na maioria dos tribunais (9 de 13), não há distinção na quantidade e no prazo de devolução aos 2 grupos. Embora se respeite a opção de todos os tribunais, pois cada um tem uma realidade diferente do outro, consideramos bastante positiva a política de igualdade de direitos e deveres entre todos os usuários, sejam eles servidores ou magistrados. O TRTSP aparece neste grupo, pois tanto a quantidade de empréstimos quanto os prazos são iguais a todos.

Um resultado bastante positivo foi a constatação de que 4 bibliotecas já possuem acesso *Wi-Fi* (acesso à internet sem fio) disponível aos seus usuários. No caso do TRTSP, a demanda por este tipo de acesso na biblioteca tem sido cada dia mais frequente, pois uma parcela grande dos usuários – principalmente o público externo – tem a necessidade de usar seus equipamentos próprios para pesquisas e elaboração de seus trabalhos. A ausência deste serviço tem gerado fila de espera no uso dos computadores com a internet da Biblioteca, sendo que a disponibilização da rede poderia ampliar a frequência de usuários e minimizar ou eliminar a fila dos terminais.

Já um resultado surpreendentemente negativo foi a ausência de *assinaturas* de jornais diários e revistas semanais em grande parte das bibliotecas. Como um serviço essencialmente básico de informação, supunha-se que o TRTSP fosse um raro exemplo de não-prestação deste serviço, porém constatou-se que outras bibliotecas também não

dispõem desta solução. Não foi possível investigar se isto ocorre por falta de demanda, por algum impedimento financeiro ou por qualquer outro motivo.

Em relação ao serviço de *depósito legal* da produção científica dos tribunais, apenas o TRT da 7ª Região regulamentou que a biblioteca é oficialmente responsável pela organização e manutenção das publicações (artigos, livros, periódicos, folhetos, separatas, monografias, dissertações e teses) e as unidades são obrigadas a encaminhar à biblioteca exemplares dos documentos por elas editados ou produzidos, até 30 (trinta) dias após sua edição.

Considera-se esta ação positiva e necessária, pois no caso do TRTSP, em que esta política não existe, é muito comum a Biblioteca receber solicitações de pesquisa sobre a produção de juízes, desembargadores e de servidores “da casa” e não possuir o acervo solicitado.

6 Conclusão

A era da informação está em pleno vigor. Hoje, a população tem mais acesso às informações e aos seus direitos.

Graças a isso, a demanda por serviços oferecidos cresce em todos os setores da sociedade, tornando-se imprescindível a avaliação das atividades desenvolvidas na unidade.

Por isto, uma unidade de serviços não pode trabalhar com eficiência se não conhecer seu público, seus serviços e suas potencialidades.

Não há tradição de pesquisas de satisfação ou avaliação dos serviços da Biblioteca do TRTSP, embora a área esteja ativa há 65 anos. Nos últimos anos, graças à implantação do Sistema de Automação de Bibliotecas (SIABI), foi possível armazenar alguns dados de atendimento, de processamento técnico, de produtividade, entre outras, que permitem realizar algumas análises estatísticas.

Com estes dados, somados à pesquisa realizada, observou-se que a Biblioteca do TRTSP encontra-se num bom patamar de oferta de serviços, porém tem a possibilidade de melhorar a qualidade do atendimento atualmente oferecido e ampliar sua atuação.

Com os resultados obtidos nesta pesquisa, pretende-se avaliar os instrumentos existentes no Tribunal para gestão da Biblioteca e, eventualmente, propor alterações para acompanhar a modernização dos serviços prestados por ela alinhando-os aos objetivos estratégicos do Tribunal, principalmente, no que se refere à melhoria de rotinas administrativas internas e, conseqüentemente, na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos ao usuário-cidadão.

Algumas considerações que podem ser analisadas a curto e médio prazo são:

Em relação à regulamentação:

(a) atualização do Regulamento Interno da Biblioteca para atender às necessidades atuais e futuras, de acordo com o planejamento estratégico, visando melhorar a relação biblioteca-usuário.

Em relação ao acesso à informação:

(a) estudo de viabilidade para ampliação de serviços ao público interno, como estagiários

e terceirizados;

(b) estudo de viabilidade para ampliação do horário de atendimento a magistrados e servidores;

(c) ampliação do limite de obras e prazo de empréstimo.

Em relação aos serviços:

(a) atribuir à Biblioteca o serviço de depósito legal das obras que tenham como autores os magistrados ou servidores deste Tribunal, visando não somente à conservação deste acervo como também ao atendimento de outras unidades que supõem que possuímos todas as obras dos autores que fazem parte deste E. Tribunal;

(b) analisar o custo/benefício na implantação da rede de internet sem fio e na aquisição de assinaturas variadas de jornais diários e/ou revistas semanais; e

(c) finalmente, difundir entre os funcionários internos do setor a importância de se realizar pesquisas periódicas de avaliação da qualidade dos serviços e atendimento, visando à melhoria constante na capacitação profissional e nos serviços oferecidos.

Referências

CRÉDICO, Rosângela G.; GONÇALVES, José Ernesto L. A utilização de indicadores de desempenho para tomada de decisão em órgãos públicos prestadores de serviços. In: GONÇALVES, José Ernesto L. A construção do novo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Rio de Janeiro: FGV ; São Paulo: Plêiade, 2005-2007, v. 2.

FERREIRA, Regina de Marco *et al.* Informação jurídica: valor agregado. O quê? Por quem? E para quem? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000810/>>. Acesso em: 25 mar. 2011

MARQUES, Edineide da Silva; OLIVEIRA, Maria Luzia Alexandre de. Balanced scorecard: ferramenta estratégica e competitiva aplicável às bibliotecas. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Nova Série, São Paulo, v.4, n.2, p. 105-115, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/107/123>> Acesso em: 8 dez. 2010.

PARKER, Maria Alice Munhoz *et al.* Modernização do Serviço de Documentação do Tribunal Regional do Trabalho - 4ª Região: uma abordagem perceptiva das mudanças no ambiente informacional. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 27 a 30 maio 1996, Londrina, PR. Anais... Disponível em: <http://eprints.rclis.org/4277/1/simp%C3%B3sio_Londrina.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2010.

SILVA, Andréa Fontoura da. Análise patológica como outra fase do benchmarking: aplicação na área jurídica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. Anais... Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000680/01/T021.pdf>>. Acesso em: 8 dez. 2010.

STOCKER, Zenilda Chiniski. Uso do serviço de documentação e biblioteca do TRT - 9ª Região. Curitiba: TRT - 9ª Região, 2001. 68 p.