



Inter-Parliamentary Union
For democracy. For everyone.



**International
Federation of
Library
Associations and Institutions**

Diretrizes para Bibliotecas Parlamentares

3ª edição

Julie Anderson (Canadá), Sonia Bebbington (Canadá), Adrian Brown (Reino Unido), Simon Engitu (Uganda), Alexandre Fortier (Canadá), Lillian Gassie (EUA), Dianne Heriot (Austrália), Chifuyu Hiyama (Japão), Ida Kelemen, (Hungria), Mary Mazanec (EUA), Chama Mpundy Mfula (Zâmbia), Mohammed Hardi Nyagsi, (Gana), Holger Scheerer (Alemanha), Janice Silveira (Brasil), Ellie Valentine (EUA), Iain Watt (Reino Unido), Steve Wise (Reino Unido), Edward Wood (Reino Unido)

Em nome da Seção da IFLA para Bibliotecas e Serviços de Pesquisa para os Parlamentos

Julho de 2022

Aprovado pelo Conselho Profissional da IFLA

Tradução: Lívia Aguiar Salomão



Declaração de edição e revisão

Esta é a 3ª edição das Diretrizes. A Seção da IFLA sobre Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos iniciou um plano para revisar a 2ª edição das Diretrizes para Bibliotecas Legislativas em 2018. Esta decisão foi apoiada por descobertas de uma pesquisa de bibliotecários parlamentares que observaram que as Diretrizes precisavam ser atualizadas para refletir as mudanças significativas no cenário da informação desde que a publicação foi atualizada em 2009. Um grupo de trabalho foi criado sob a liderança de Lilian Gassie, do Serviço de Pesquisa do Congresso, Biblioteca do Congresso dos EUA, para realizar a revisão, agora re intitulada como Diretrizes para Bibliotecas Parlamentares.



ISBN
978-92-9142-880-9

Copyright © União Interparlamentar (UIP) e Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), 2022. A imagem da arte da capa é creditada à Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA). A Obra e suas partes constituintes, a menos que indicado de outra forma, estarão disponíveis sob uma licença *Creative Commons Attribution* (CC-BY 4.0). Para ver uma cópia desta licença, visite: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

© União Interparlamentar (UIP) e Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) [2022].

As designações empregadas e a apresentação do material neste produto informativo não implicam a expressão de qualquer tipo de opinião da parte da União Interparlamentar (UIP) ou da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), em relação à situação jurídica ou de desenvolvimento de qualquer país, território, cidade ou área ou em relação às suas autoridades, ou em relação à delimitação de suas fronteiras ou limites.

A menção a empresas ou produtos específicos de fabricantes, tenham ou não sido patenteados, não implica que tenham sido aprovados ou recomendados pela UIP ou pela IFLA em preferência a outros de natureza similar que não estão mencionados.

Todas as precauções razoáveis foram tomadas pela UIP e pela IFLA para verificar as informações contidas nesta publicação. Entretanto, o material publicado está sendo distribuído sem garantia de qualquer tipo, seja expressa ou implícita. A responsabilidade pela interpretação e pelo uso do material cabe ao leitor. Em nenhuma circunstância, a UIP ou a IFLA serão responsáveis por danos decorrentes de seu uso.



Inter-Parliamentary Union
For democracy. For everyone.

União Interparlamentar

5, chemin du Pommier
Case postale 330
CH-1218 Le Grand-Saconnex Geneva
Switzerland

<https://www.ipu.org>



**International
Federation of
Library
Associations and Institutions**

Federação Internacional de
Associações
e Instituições Bibliotecárias

Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE The Hague
Netherlands

<https://www.ifla.org>



Sumário

1	Prefácio.....	7
1.1	Agradecimentos.....	8
2	Introdução.....	9
2.1	Contexto da edição atual das Diretrizes.....	9
2.2	Objetivo das Diretrizes.....	10
2.3	O "ecossistema" da biblioteca parlamentar.....	11
3	A necessidade de informação dos parlamentos.....	13
3.1	O que os parlamentos fazem?.....	13
3.2	As pressões enfrentadas pelos parlamentares.....	13
3.3	As vantagens de se ter uma biblioteca interna de confiança.....	14
4	Os serviços oferecidos pelas bibliotecas parlamentares.....	16
4.1	Serviços do acervo.....	16
4.2	Biblioteca e serviços de informação.....	16
4.3	Serviços de pesquisa.....	17
4.4	Serviços digitais.....	17
4.5	Publicações, preservação e arquivamento.....	18
4.6	Serviços ao público e às escolas.....	18
5	Desenvolvimento e gestão de acervos.....	19
5.1	Desenvolvimento de acervos.....	19
5.2	Seleção e aquisição de materiais.....	21
5.3	Seleção de informações.....	21
5.4	Formato impresso x formato digital.....	23
5.5	Tipos de acervo.....	25
5.6	Gestão de acervo.....	26
6	Disponibilização de serviços.....	31
6.1	Consultas individuais.....	31
6.2	Material geralmente disponível.....	33
6.3	Estabelecimento de limites e gestão de expectativas.....	34
7	Biblioteca e serviços de informação.....	37
7.1	A biblioteca física.....	37
7.2	O balcão central de informações ou ponto de consulta.....	39
7.3	De onde vêm as consultas.....	40
7.4	Tipos de consulta.....	40
8	Serviços de pesquisa.....	43
8.1	Biblioteca ou Serviço de Pesquisa - qual é a diferença?.....	43
8.2	Por que um Serviço de Pesquisa gerido por um parlamento?.....	44



8.3	Resultados da pesquisa	44
8.4	Trabalho para comissões e outros clientes	46
8.5	Organização: especialistas x generalistas.....	47
9	Qualidade e avaliação do serviço	49
9.1	Definição de qualidade	49
9.2	Apresentação de informações.....	49
9.3	Avaliação de desempenho.....	51
9.4	Relatório dos KPIs (indicadores-chave de desempenho).....	53
9.5	Ética na biblioteca parlamentar e no serviço de pesquisa	54
10	Interagindo com os usuários	56
10.1	Entendendo os usuários e suas necessidades.....	56
10.2	Comunicação com os usuários.....	58
10.3	Comissões da biblioteca.....	59
10.4	Gerindo as expectativas do usuário.....	60
11	Necessidades da equipe.....	61
11.1	Recrutamento de pessoal	61
11.2	Manutenção da equipe.....	62
11.3	Desenvolvimento de liderança e planejamento da sucessão.....	64
11.4	Planejamento da força de trabalho	64
11.5	A pandemia de Covid-19 e seu legado	65
12	Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e as bibliotecas parlamentares.....	66
12.1	Principais princípios para o uso das TIC nas bibliotecas parlamentares	67
12.2	Sistemas digitais especializados	68
12.3	Intranet e Internet	69
12.4	Dados parlamentares.....	71
12.5	Redes Sociais.....	72
13	Finanças.....	75
13.1	Elaboração do orçamento	75
13.2	Despesas	77
13.3	Estratégias de gestão de orçamentos e despesas.....	78
13.4	Auditoria.....	79
14	Relações entre as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa.....	81
14.1	Como a biblioteca e os serviços de pesquisa se encaixam na estrutura geral do parlamento	81
14.2	Como as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa cooperam.....	81
15	Compartilhamento de boas práticas entre as bibliotecas parlamentares	83
15.1	Seção da IFLA sobre a biblioteca e os serviços de pesquisa para parlamentares.....	83



15.2	Associações regionais de bibliotecas parlamentares.....	84
15.3	Relações bilaterais entre bibliotecas parlamentares.....	86
16	Informações ao público e às escolas.....	88
16.1	Informações ao público.....	88
16.2	Informações às escolas.....	89
17	Arquivamento de material parlamentar.....	91
17.1	O acervo dos arquivos.....	91
17.2	Política de gestão de registros.....	92
17.3	Práticas de gestão de registros.....	92
17.4	Gestão de coleções físicas.....	93
17.5	Preservação digital.....	93
17.6	Acesso aos arquivos.....	94
18	Conclusões.....	95
18.1	Retrospectiva.....	95
18.2	Olhar para o futuro.....	95



1 Prefácio

A informação é o centro do trabalho dos parlamentos. Serviços que prestam informações precisas, oportunas e imparciais são um recurso essencial para os parlamentares na realização de seu trabalho e na informação das decisões que tomam. Esta é a função das bibliotecas parlamentares e dos serviços de pesquisa. A primeira edição dessas diretrizes foi publicada há mais de 25 anos e, desde aquela época, muita coisa mudou. A quantidade de informação que está rapidamente disponível aos parlamentares e aos cidadãos é agora tão vasta que pode ser sufocante. A tecnologia e os canais pelos quais acessamos todas essas informações tornaram-se muito mais sofisticados e continuam a se desenvolver a um ritmo acelerado. Outro aspecto de mudança tem sido as demandas crescentes sobre os parlamentares e as crescentes expectativas dos cidadãos. Como resultado, as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa estão constantemente adaptando seus serviços para enfrentar esses desafios e atender às mudanças nas necessidades de seus parlamentos. Esta nova edição das Diretrizes dedica-se a responder a este ambiente em constante mudança. Ela atualiza completamente a edição anterior para refletir novas formas de trabalhar nas bibliotecas parlamentares e nos serviços de pesquisa. Também leva em consideração as outras diretrizes sobre serviços de pesquisa, TIC, redes sociais e as listas de verificação de ética na pesquisa publicadas pela Seção da IFLA sobre Bibliotecas e Serviços de Pesquisa para os Parlamentos. Esta publicação está disponível gratuitamente sob a licença *Creative Commons*.

Um aspecto específico do trabalho da Seção é promover a cooperação entre as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa. Esta edição das Diretrizes foi produzida de acordo com esse espírito de colaboração. O principal trabalho de elaboração foi realizado por um grupo de trabalho formado por pessoas de todo o mundo. As minutas revisadas foram, então, analisadas pela Comissão Permanente da Seção e as partes interessadas envolvidas na capacitação parlamentar. Gostaríamos de agradecer a todos por suas contribuições e assistência na conclusão dessas Diretrizes. Também agradecemos aos colaboradores das edições anteriores, sem cujo trabalho esta edição não seria possível. Por fim, gostaríamos de mencionar Dermot Englefield, editor da primeira edição dessas Diretrizes em 1993, e Keith Cuninghame, responsável pela segunda edição em 2009 - ambos fizeram muito para promover o trabalho da Seção e dos quais sentimos muita falta. Esperamos que esta última versão seja tão útil quanto as edições anteriores foram.

Josefa Fuentes **Presidente (2021 – 2023)**

Lillian Gassie
Presidente (2015-2017)

Steve Wise
Presidente (2017-2019)

Iain Watt
Presidente (2019-2021)

Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
Seção para Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos
(IFLAPARL) 2022



1.1 Agradecimentos

A Seção gostaria de agradecer aos seguintes membros do Grupo de Trabalho e outros que contribuíram para a publicação da edição de 2022 das *Diretrizes para as Bibliotecas Legislativas*.

Julie Anderson	Gerente, Gerenciamento de Conteúdo, Serviços de Informação, Assembleia Legislativa de Ontário.
Sonia Bebbington	Diretora-Geral, IDRS, Biblioteca do Parlamento, Canadá.
Adrian Brown	Diretor dos Arquivos Parlamentares, Câmara dos Lordes, Reino Unido.
Simon Engitu	Diretor Assistente, Serviços de Biblioteca, Parlamento de Uganda.
Alexandre Fortier	Bibliotecário de Metadados e Taxonomia, Biblioteca do Parlamento, Canadá.
Lillian Gassie	Diretora Assistente, Grupo de Serviços do Conhecimento, Serviço de Pesquisa do Congresso, Biblioteca do Congresso, EUA.
Dianne Heriot	Bibliotecária Parlamentar, Parlamento da Austrália.
Chifuyu Hiyama	Diretor, Escritório de Pesquisa Científica e Tecnológica, Departamento de Pesquisa e Referência Legislativa, <i>National Diet Library</i> , Japão.
Ida Kelemen	Chefe dos Serviços de Informação para Deputados, Assembleia Nacional Húngara.
Mary Mazanec	Diretora, Serviço de Pesquisa do Congresso, Biblioteca do Congresso, EUA.
Chama Mpundy Mfula	Bibliotecária Chefe, Assembleia Nacional da Zâmbia.
Mohammed Hardi Nyagsi	Diretor de Pesquisa, Parlamento de Gana.
Holger Scheerer	Diretor, Biblioteca do Bundestag Alemão.
Janice Silveira	Diretora de Biblioteca, Câmara dos Deputados do Brasil.
Ellie Valentine	EUA
Iain Watt	Reino Unido
Steve Wise	Ex-Diretor de Gestão da Informação, Biblioteca da Câmara dos Comuns, Reino Unido.
Edward Wood	Diretor de Desenvolvimento de Serviços, Biblioteca da Câmara dos Comuns, Reino Unido.



2 Introdução

2.1 Contexto da edição atual das Diretrizes

A edição original das *Diretrizes para Bibliotecas Legislativas*, editada pelo falecido Dermot Englefield, foi publicada em 1993¹. Ela foi um recurso valioso para aqueles empenhados em oferecer serviços de pesquisa e informação para parlamentares e foi traduzida para diversos idiomas. Um tema particularmente atual dessa edição foi a informatização das bibliotecas, incluindo, por exemplo, o desenvolvimento de bancos de dados on-line. No entanto, é relevante que o glossário anexo não tenha incluído "e-mail", "internet", "intranet" ou "website" entre os termos explicados.

Em 2009, os desenvolvimentos da tecnologia da informação e comunicação haviam introduzido enormes mudanças na forma como os parlamentares faziam seu trabalho e, portanto, na forma como as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa apoiavam o trabalho de seus parlamentos. Entretanto, a necessidade de uma edição atualizada não foi apenas movida pela mudança tecnológica. Conforme esclareceram as discussões na Seção da IFLA para Bibliotecas e Serviços de Pesquisa para Parlamentos (IFLAPARL), havia um apetite por orientação em uma gama mais ampla de tópicos do que aqueles abordados na primeira edição, incluindo o marketing dos serviços, educação e treinamento do usuário e o fornecimento de informações ao público e aos alunos. Essas mudanças foram incorporadas na 2ª edição das Diretrizes², editada pelo falecido Keith Cuninghame.

E embora uma edição atualizada dessas Diretrizes estivesse em andamento em maior ou menor grau desde 2018, a crise sanitária mundial de Covid-19, ocorrida no início de 2020, mostrou-se um grande entrave, inclusive para o funcionamento dos parlamentos e bibliotecas e serviços de pesquisa que os apoiam. Este entrave necessariamente encontra-se registrado nessas Diretrizes. Os colaboradores reconheceram que no período de inovação e mudanças forçadas, vários dos elementos discutidos nas edições anteriores das Diretrizes permanecem constantes, mas muitas das formas pelas quais os serviços são prestados foram alteradas, e em ritmo acelerado. Recentemente, o *World e-Parliament Report de 2020*, da União Interparlamentar (UIP), disse o seguinte sobre como as bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa se adaptaram à crise mundial:

"Há sinais de que, por mais desafiador que este momento esteja sendo, ele tem atuado como um catalisador para práticas digitais novas e transformadoras. O desafio agora é consolidar um novo parâmetro e continuar deste ponto. Os parlamentos continuam a se tornar mais conectados digitalmente e dependentes das TICs para apoiar suas principais funções. Um ano após a primeira onda da pandemia, os parlamentos começaram a aplicar algumas das visões estratégicas desenvolvidas a partir deste período de inovação forçada."³

Este senso de inovação forçada e rápida, mesmo uma mudança turbulenta, foi refletido nas apresentações e workshops durante as conferências recentes da IFLAPARL, e em um evento conjunto IFLAPARL-IPU (UIT), ocorrido em outubro de 2021. Os participantes do evento conjunto refletiram sobre as lições da pandemia, mas também discutiram sobre como avançá-las para melhorar nossa inovação, alcance, resiliência e agilidade.

Juntamente com as mudanças tecnológicas e os transtornos mundiais, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS) e, em especial, o ODS 16 (promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, promover acesso à Justiça para todos e construir

¹ *Guidelines for Legislative Libraries* (Diretrizes para Bibliotecas Legislativas) Editadas por Dermot Englefield. IFLA Publications 64. K.G. Saur, 1993

² *Guidelines for Legislative Libraries: 2nd completely updated and enlarged edition* (Diretrizes para Bibliotecas Legislativas: 2ª edição totalmente atualizada e ampliada). Editada por Keith Cuninghame. IFLA Publications 140. De Gruyter Saur, 2009

³ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p.5, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



instituições inclusivas em todos os níveis) aumentaram o foco na transparência e interação parlamentar com os cidadãos. A soma total das mudanças experimentadas pelas bibliotecas parlamentares e pelos serviços de pesquisa desde a última edição, bem como das expectativas crescentes de nossos clientes e do público a que servem, sugerem que uma nova edição das Diretrizes é necessária.

Algumas partes desta edição foram reescritas em grande medida, e não simplesmente revisadas: um reflexo do ritmo rápido de mudanças ocorridas nos mais de 10 anos passados desde a edição anterior. Mas os princípios e orientações gerais e alguma parte do texto original sobrevivem. Esses princípios gerais, como discussões dentro da Seção demonstraram, são aplicáveis a bibliotecas de diversos tamanhos, recursos, idade e estágio de desenvolvimento. Quando se encontram, as equipes das bibliotecas parlamentares e dos serviços de pesquisa ficam sempre impressionados pelo que têm em comum, embora possam haver grandes diferenças entre as instituições para as quais trabalham e seus contextos políticos.

Tem havido discussões, mesmo com a edição original, sobre o uso do termo 'bibliotecas legislativas', em oposição a 'bibliotecas parlamentares'. Após deliberação entre a Comissão Permanente e os membros da Seção IFLAPARL, foi tomada a decisão de alterar o título desta edição para *Diretrizes para Bibliotecas Parlamentares*, para alinhar o título ao nome da Seção, bem como por ser o termo a que a maior parte da comunidade se refere às suas próprias bibliotecas. De qualquer forma, os termos bibliotecas 'legislativas' e 'parlamentares' podem ser entendidos como intercambiáveis no contexto destas Diretrizes.

2.2 Objetivo das Diretrizes

Um dos objetivos da Seção da IFLA para Bibliotecas e Serviços de Pesquisa para Parlamentos (IFLAPARL) é "desenvolver e promover padrões e melhores práticas na prestação de informações e conhecimento aos parlamentos." Estas Diretrizes têm como objetivo auxiliar aqueles que trabalham para estabelecer ou desenvolver bibliotecas e serviços de pesquisa em suas instituições e determinar níveis adequados de serviços para estes.

A União Interparlamentar (UIP) produziu diretrizes de boas práticas para os parlamentos.⁴ Elas indicam que um parlamento bem equipado terá, entre outras coisas, uma "biblioteca e serviços de informação abrangentes." E a Associação Parlamentar da Commonwealth (CPA, na sigla original) atualizou recentemente as listas de *Referências Recomendadas para os Legislativos Democráticos (Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures)* entre as recomendações sobre as equipes parlamentares, no sentido de que "os membros e os funcionários do Legislativo terão acesso suficiente a pesquisa, biblioteca e instalações de TIC."⁵ Essas diretrizes, resultado de consultas amplas, demonstram uma aceitação geral de que um parlamento democrático moderno e parlamentares modernos precisam de serviços de biblioteca, e serviços de informação e pesquisa, se quiserem ser eficazes. De acordo com a pesquisa da UIP para o último relatório do *World e-Parliament*, 97% dos parlamentos que responderam tinham bibliotecas em 2020. Dois parlamentos não tinham, ambos na Europa: um é uma pequena câmara de um parlamento unicameral; o outro é uma câmara alta (cuja câmara baixa tinha uma biblioteca). Entre os parlamentos bicamerais, 37% tinham bibliotecas separadas para cada câmara; 63% tinham uma biblioteca para ambas as câmaras.⁶

⁴ *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: a guide to good practice*. Inter-Parliamentary Union 2006.

<https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice>

⁵ *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures*. A Study Group Report Published by the Commonwealth Parliamentary Association. December 2006. Revisto e atualizado em 2018. <https://www.cpaq.org/media/10jik2nh/recommended-benchmarks-for-democratic-legislatures-updated-2018-final-online-version-single.pdf>

⁶ *World e-Parliament Report*, Inter-Parliamentary Union, 2020. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

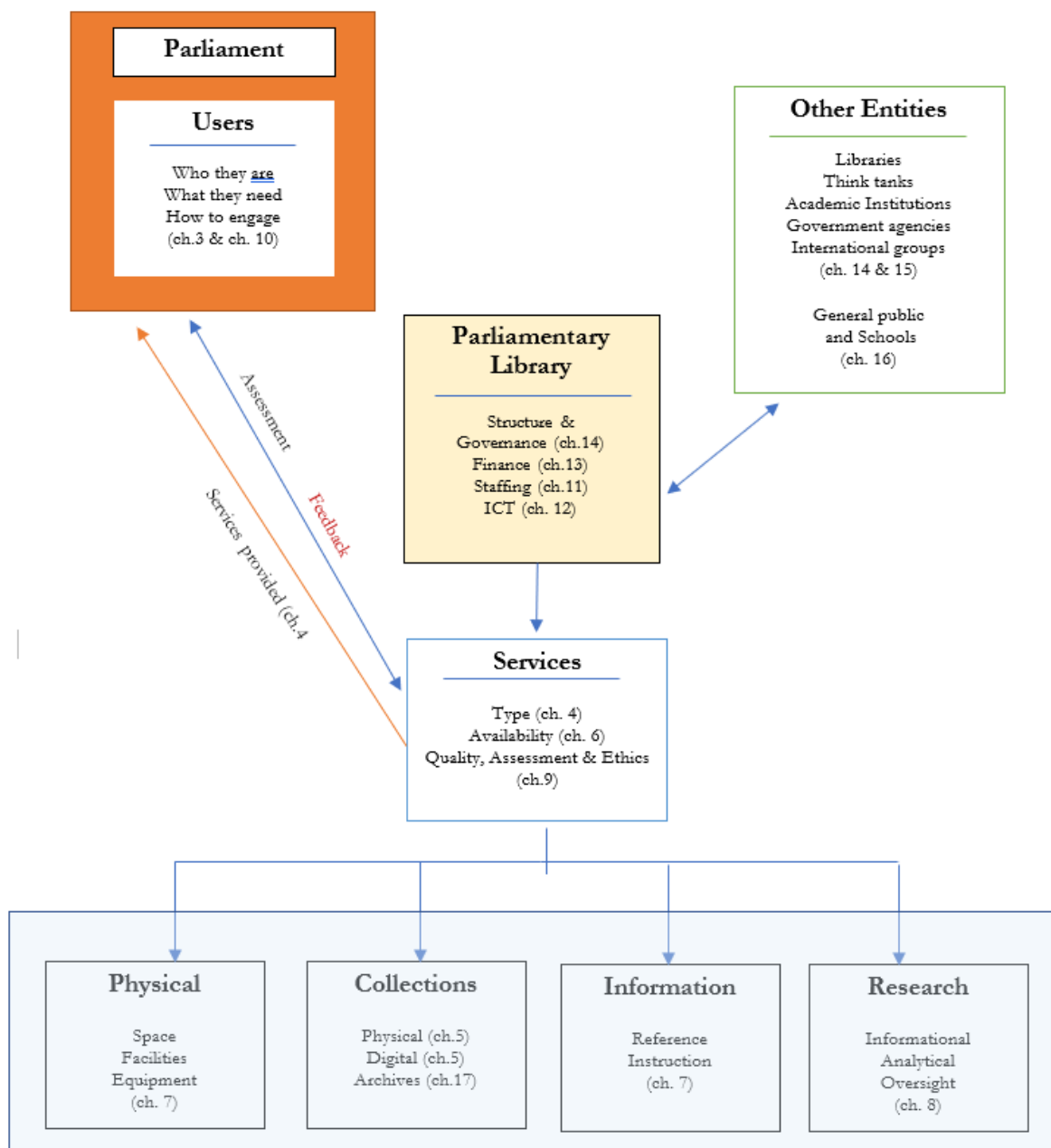


O objetivo das Diretrizes é oferecer orientação sobre quais tipos de serviços podem ser prestados pelas bibliotecas parlamentares e como podem ser desenvolvidos. Entretanto, não devem ser vistos como um modelo, o qual, se seguido à risca, garante que um serviço abrangente de informação ou pesquisa pode ser construído da noite para o dia. A escala e o projeto do serviço variarão de país para país, de acordo com a natureza da instituição, com os recursos disponíveis e as necessidades de seus parlamentares. As Diretrizes identificam bases adequadas sobre as quais uma biblioteca parlamentar pode ser construída, e as opções arquitetônicas das quais os serviços podem ser priorizados agora ou oferecidos no futuro. Também oferecem dicas para aqueles que desejam revitalizar seus serviços já existentes, à luz das mais recentes melhores práticas de outros parlamentos ou estender seus serviços atuais para atender a novos desafios ou exigências. Essas Diretrizes não especificam que tipo de serviço melhor se encaixará em determinado parlamento, mas oferecem um panorama de considerações baseadas nas práticas de outras instituições com um histórico de prestação de serviços de pesquisa e informação parlamentar. Elas destacam considerações que os parlamentares e gestores de administrações parlamentares devem levar em consideração para seguir adiante na construção de uma biblioteca parlamentar ou na capacidade de pesquisa.

2.3 O "ecossistema" da biblioteca parlamentar

A biblioteca parlamentar atual provavelmente existe em um sistema complexo, uma entidade com sua estrutura e atividades internas, respondendo ou interagindo com clientes, partes interessadas, parceiros e cidadãos. As *Diretrizes para as Bibliotecas Parlamentares* são estruturadas para abranger a operação da biblioteca parlamentar no contexto de seu ambiente. A representação gráfica abaixo mostra uma biblioteca parlamentar típica, e onde, nas Diretrizes, pode-se encontrar mais informações sobre as várias partes de seu ambiente.





Na imagem lê-se: Parlamento – usuários: Quem são? O que precisam? Como interagir com eles? (capítulos 3 e 10). Outras entidades: bibliotecas; *think tanks*; instituições acadêmicas; agências governamentais; grupos internacionais (capítulos 14 e 15); Público geral e escolas (capítulo 16). Biblioteca parlamentar: estrutura e governança (capítulo 14); finanças (capítulo 13); equipe (capítulo 11); TIC (capítulo 12). Na seta azul: avaliação – feedback. Na seta laranja: serviços prestados (capítulo 4). Serviços: tipo (capítulo 4); disponibilidade (capítulo 6); qualidade, avaliação e ética (capítulo 9). Físico: espaço; instalações; equipamento (capítulo 7). Acervos: físicos (capítulo 5); digital (capítulo 5); arquivos (capítulo 17). Informações: referência; instrução (capítulo 7). Pesquisa: informacional; analítica; supervisão (capítulo 8).



3 A necessidade de informação dos parlamentos

3.1 O que os parlamentos fazem?

Este capítulo ocupa-se das necessidades dos parlamentos em termos de bibliotecas, dos serviços de pesquisa e informação, e o que se destaca no caso das bibliotecas parlamentares.

Mas, antes, o que os parlamentos fazem? As respostas a esta pergunta impactam na necessidade das bibliotecas parlamentares e no papel de sua equipe. Há espaço para debates intermináveis, mas eles estariam fora do escopo desta publicação. As diretrizes *Parlamento e Democracia no Século XXI (Parliament and Democracy in the Twenty-First Century)*⁷, da UIP, resumem as funções essenciais dos parlamentos, como se segue:

- Elaboração de leis;
- Aprovação dos impostos e despesas, geralmente no contexto do orçamento nacional;
- fiscalização das ações, política e pessoal do Executivo;
- Ratificação de tratados e monitoramento de órgãos de tratados;
- Debate de questões de importância nacional e internacional;
- Audiências e solução de conflitos;
- Aprovação de alteração constitucional.

As diretrizes da UIP prosseguem, afirmando que "a contribuição do parlamento para a democracia reside na realização eficaz dessas funções, não apenas no sentido da organização eficiente das atividades, mas de fazê-lo de forma a atender às necessidades de todos os setores da sociedade." Este aspecto *representativo* da função do parlamento está cada vez mais sendo tratado como uma função fundamental e não como um meio para se chegar a um fim,⁸ e as bibliotecas parlamentares são frequentemente solicitadas a prestarem informações especialmente ajustadas para o público, bem como suas tarefas mais tradicionais.

3.2 As pressões enfrentadas pelos parlamentares

Não importa o papel definido para o parlamento, ficará evidente que muitas dessas funções colocam sobre os parlamentares uma grande demanda por informações. Por exemplo, ao realizar a fiscalização do Executivo, os parlamentares provavelmente enfrentarão uma burocracia governamental com recursos substanciais à sua disposição. Para terem algum impacto, os parlamentares precisam ter suas próprias fontes de informação. Quando se debate questões de importância nacional e internacional, é provável que a falta de informações precisas seja aproveitada pelos adversários políticos. Mas o problema também pode ser um excesso de pessoas dispostas e desejosas de prestar informações. Por exemplo, quando uma lei está sendo discutida, especialmente uma legislação polêmica, provavelmente existem os grupos de lobby e outros apenas muito interessados em dar informações que corroboram seus próprios pontos de vista aos parlamentares. Graças à internet e às redes sociais, é fácil para os parlamentares obter informações a partir de uma ampla gama de fontes, mas, paradoxalmente, obter informações confiáveis em vez de 'fake news' ou desinformação está cada vez mais difícil.

Os parlamentares também devem desempenhar múltiplos papéis: podem ter funções com seu eleitorado, em comissões, na câmara do parlamento ou em seus partidos políticos. Podem ser chamados para fazer discursos, aparecer no rádio ou na televisão, escrever artigos ou dar respostas nas redes sociais. Por vezes, trabalharão

⁷ *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: a guide to good practice*. Inter-Parliamentary Union 2006.

<https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice><https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice>

⁸ Confira, por exemplo *The Role of Parliament in Promoting Good Governance*, Comissão Econômica das Nações Unidas para a África, 2013, <https://repository.uneca.org/handle/10855/22131>



com prazos curtos, lidando apenas com as prioridades, as quais podem mudar constantemente. Podem trabalhar através de intermediários e frequentemente estarão no centro das atenções. Mas são também pessoas, com diferentes necessidades de informação e diferentes habilidades para acessá-las e absorvê-las.

O trabalho do parlamentar é de grande pressão e precisa ser lúcido e capaz de dar explicações breves. Embora esta seja uma arte que se espera que os políticos tenham, ela, de fato, tem importantes implicações para as bibliotecas parlamentares. Por exemplo, os parlamentares precisam receber informações de maneira muito clara, questões técnicas e jurídicas complexas precisam ser simplificadas sem serem distorcidas e, acima de tudo, as informações, especialmente se contiverem estatísticas, precisam estar atualizadas. Um argumento baseado em conhecimento desatualizado rapidamente transforma-se em constrangimento. O mesmo pode ser dito da exatidão, que é essencial, especialmente quando os parlamentares estão em debate público e sendo questionados ou fazendo perguntas, não apenas na assembleia legislativa, mas também em estúdios de gravação, entrevistas com jornalistas, reuniões com os eleitores e afins.

Outros fatores que aumentam a pressão sobre as bibliotecas parlamentares são relativas a tempo e escrutínio público intenso enfrentado por seus usuários. Uma mídia exigente insiste na reação imediata a mudanças políticas, crises e notícias, o que deixa o tempo limitado para uma reflexão ponderada, enquanto os cidadãos estão constantemente examinando as decisões e ações dos eleitos para representá-los. Como resultado, os parlamentares podem esperar uma resposta imediata a seus próprios pedidos sem observar que seus colegas também estão fazendo demandas urgentes semelhantes para a biblioteca e o serviço de pesquisa. Uma vez que, geralmente, espera-se que a equipe parlamentar dê igual prioridade a todos os parlamentares, atender a todas as expectativas de seus clientes podem ser muito desafiador.

Os parlamentos são instituições altamente demandadas, preocupadas com o choque de ideias e políticas. A equipe que os serve precisa entender isso e desenvolver as habilidades necessárias a possibilitar a produção de informações de maneira útil aos parlamentares, enquanto, ao mesmo tempo, demonstram a imparcialidade política que dá a seus usuários a confiança de que as informações e a consultoria que recebem serão imparciais.

Além dessas necessidades gerais e circunstâncias comuns a todos os parlamentares, a biblioteca e o serviço de pesquisa devem também atender o cliente como um indivíduo. É importante usar uma linguagem simples, clara e consistente para descrever assuntos complexos, uma vez que nem todos os parlamentares podem ser especialistas em toda a ampla gama de tópicos que são chamados a considerar. Fornecer visualizações de dados que esclareçam fluxos complexos de informações é um serviço novo e útil, se não essencial, e os usuários podem ter requisitos específicos para acessar informações (por exemplo, em um formato compatível com um leitor de tela ou outras tecnologias adaptativas) que precisam ser considerados.

3.3 As vantagens de se ter uma biblioteca interna de confiança

As vantagens para os parlamentares de terem uma biblioteca parlamentar e um serviço de pesquisa, além das muitas outras fontes de informação disponíveis a eles, incluem as seguintes:

- *Os serviços parlamentares são dedicados ao parlamento, às suas necessidades e a seu ritmo.* Isto significa que sua equipe entende como os parlamentares operam e como os serviços são adaptados para responderem às suas necessidades específicas.
- *Trabalham para o Poder Legislativo do governo, e não para departamentos executivos.* Os departamentos governamentais dentro do Poder Executivo podem muito bem ficar satisfeitos por oferecerem informações aos parlamentares, mas provavelmente fazem isso de forma que apoie a política governamental. Em outras áreas, os governos podem ficar relutantes em liberar informações, criando a necessidade de que os parlamentares tenham uma fonte alternativa. Portanto, os parlamentares precisam de fontes independentes de informação se forem examinar o governo de forma eficiente.



- *Serviço imparcial.* Muitas pessoas estão dispostas a fornecer informações ao parlamento e aos parlamentares individualmente, mas isto ocorre, geralmente, na esperança de beneficiarem suas próprias causas, interesses ou agendas políticas. As informações confiáveis, seguras, estão disponíveis através da biblioteca parlamentar para apoiar (ou afastar) argumentos apresentados aos parlamentares. Se um serviço central é prestado, deve estar disponível e igualmente acessível aos parlamentares de todos os partidos/facções do espectro político. O parlamentar precisa ter a confiança de que qualquer informação da biblioteca parlamentar é equilibrada e imparcial.
- *Síntese de fontes diferentes.* A gama e o volume de materiais disponíveis está além do que os parlamentares ocupados conseguem lidar. Uma biblioteca parlamentar pode reunir os pontos-chave de maneira acessível, especialmente no caso de assuntos que podem ser complexos e técnicos. Isto precisa ser imparcial, mas escrito com consciência política.
- *Abrangem toda a variedade de políticas públicas.* Os serviços de biblioteca parlamentar podem oferecer um serviço único no qual os parlamentares podem buscar informações sobre os muitos e variados tópicos sobre os quais espera-se que possam dar sua opinião.
- *Confidencial aos parlamentares, quando necessário.* Embora muitas informações produzidas pelas bibliotecas parlamentares possam estar geralmente disponíveis, muitas vezes, é importante que aqueles que buscam informações possam estar confiantes de que sua consulta não será revelada a outros, por exemplo, opositores políticos ou o governo. Isso pode depender de restrições locais, tais como leis de liberdade de informação.
- *Memória coletiva.* As bibliotecas parlamentares funcionam como repositórios de um conhecimento contextual muito específico. Elas fazem isso por meio do armazenamento de informações que sabem que provavelmente serão úteis aos parlamentares, e também fazem isso pela preservação de elementos essenciais dos debates ou do processo legislativo, e ligando-os a outros produtos de informação. Menos formalmente, a equipe constrói um conhecimento coletivo baseado em experiência, o que ajuda a antecipar as necessidades e criar conexões com as iniciativas em sessões anteriores ou sob governos anteriores. A realidade do parlamento tanto como um consumidor quanto um criador de informações, e as oportunidade para conectar o próprio registro de debates, leis, trabalhos de comissões, etc., da instituição com os assuntos de estudo atuais é uma consideração importante em seu funcionamento.

Tudo isso sugere uma clientela especializada com necessidades especializadas. Mas, paradoxalmente, além de serem especializadas, as necessidades também são muito amplas. As necessidades são especializadas no sentido de que os parlamentares têm uma exigência de informações que sejam apresentadas a eles em um formato adequado ao ritmo ocupado da vida parlamentar, e à função distinta do parlamentar. Ou seja, devem ser concisas, imparciais, oportunas e preparadas por pessoas que entendam suas necessidades (o que significa que as informações prestadas de forma imparcial podem ser usadas de maneira muito partidária). Mas as necessidades são amplas no sentido de que alcançam todo o campo das políticas públicas.

A necessidade de informação de um parlamentar recém-eleito ou empossado

Um parlamentar recém-eleito ou empossado, especialmente um que nunca ocupou um cargo político, pode ter uma necessidade maior e mais imediata de informações para atravessar as primeiras semanas no cargo. Provavelmente vai querer aprender rapidamente o processo legislativo e familiarizar-se com questões atuais de interesse legislativo. Se designado para uma comissão específica, pode querer obter conhecimento mais profundo e instruções sobre as questões que serão apresentadas na comissão. Ele precisará de informações para responder ao eleitorado que, agora, pode achar mais fácil entrar em contato com seus representantes por e-mail. Uma biblioteca parlamentar pode elaborar programas especificamente para novos parlamentares, para apresentar a eles os serviços da biblioteca, bem como informações personalizadas para os novos membros de comissões. O Capítulo 10 discute diferentes formas de interagir com os parlamentares, incluindo aqueles que são novos no ambiente.



4 Os serviços oferecidos pelas bibliotecas parlamentares

A biblioteca parlamentar pode ser responsável por uma variedade de serviços dentro do parlamento. Embora alguns serviços sejam normalmente esperados de uma biblioteca, não há uma lista normativa quanto ao que deve ou não ser oferecido, podendo haver uma variação substancial de país para país.

Os serviços oferecidos por uma biblioteca podem depender da organização da administração parlamentar: a biblioteca pode fazer parte de um departamento maior ou ser um departamento separado. Se a biblioteca integrar um departamento maior, por exemplo, a biblioteca pode ser responsável por publicar e manter registros, projetos de lei e leis e por torná-los acessíveis aos parlamentares e aos cidadãos. Os serviços de pesquisa parlamentar podem integrar a biblioteca, mas também podem ser geridos separadamente da biblioteca, sob o mesmo departamento ou como uma unidade independente, sem conexão administrativa com a biblioteca parlamentar. Para mais informações sobre a estrutura dos serviços de pesquisa parlamentar, consulte *Guidelines for Parliamentary Research Services*.⁹

A variedade e o tipo dos serviços oferecidos também dependem dos recursos disponíveis. Uma biblioteca pequena com um punhado de funcionários provavelmente não será capaz de oferecer a mesma variedade de serviços que uma biblioteca grande e bem equipada. Este capítulo não indica uma lista de serviços que uma biblioteca deve oferecer a seus clientes. Em vez disso, descreve serviços que provavelmente podem ser encontrados na maioria das bibliotecas parlamentares. Os próximos capítulos fornecem maiores detalhes sobre alguns desses serviços.

4.1 Serviços de acervo

Muitas bibliotecas parlamentares mantêm coleções de materiais físicos, como jornais, livros e periódicos para referência ou empréstimo. Uma parte essencial do acervo da biblioteca será composta dos registros do próprio parlamento, tais como debates e procedimentos de comissões e relatórios.

Pode haver um serviço de empréstimo de livros para o acervo local, e a biblioteca pode oferecer um serviço para obter livros de bibliotecas externas, para complementar itens que não podem ser fornecidos pelo acervo da própria biblioteca. Algumas bibliotecas têm estreito relacionamento com as bibliotecas nacionais ou outras bibliotecas especializadas para atender a tais exigências. Em alguns casos, a biblioteca parlamentar também funciona como uma biblioteca nacional. Algumas bibliotecas parlamentares, sejam nacionais ou não, são abertas ao público.

Cada vez mais, os materiais estão disponíveis em formato digital: uma biblioteca parlamentar provavelmente oferece acesso a coleções principalmente digitais. A demanda por materiais que estão disponíveis aos usuários 'a qualquer momento e em qualquer lugar' está só crescendo, especialmente após a experiência da pandemia e as restrições aos serviços físicos. A maioria das bibliotecas atualmente mantêm recursos web para seus clientes: pode ser algo simples, que mostre as listas de recursos on-line e um catálogo para que os parlamentares verifiquem o que está disponível na biblioteca, ou pode ser algo que tenha guias extensos sobre como encontrar informações, e uma ferramenta para os usuários conversarem on-line com um bibliotecário.

O Capítulo 6 aborda a forma como uma biblioteca parlamentar desenvolve e gerencia seu acervo.

4.2 Biblioteca e serviços de informação

⁹Guidelines for Parliamentary Research Services, IFLAPARL and the Inter-Parliamentary Union, 2015. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>



Em uma época em que os serviços de informação estão cada vez mais disponíveis on-line, ainda há uma necessidade dos serviços de uma biblioteca física. Em alguns parlamentos, a biblioteca é valorizada como um espaço onde os usuários vão para encontrar um lugar tranquilo para ler, pensar e escrever. Isso é especialmente verdade quando um parlamento não tem muitos gabinetes ou espaços para os parlamentares e suas equipes. Uma biblioteca localizada em uma área central que oferece salas para grupos se reunirem seria muito apreciada por seus usuários. Da mesma forma, em casos em que os parlamentos têm recursos limitados, copiadoras, aparelhos de vídeo, acesso à internet, computadores e impressoras podem estar disponíveis apenas em um espaço comum, como uma biblioteca. Muitos edifícios parlamentares mais antigos podem ostentar uma grande sala ou um conjunto de salas reservadas como biblioteca. Tal espaço pode, eventualmente, ser usado para eventos especiais, atraindo os usuários até a biblioteca.

A maioria das bibliotecas oferece um serviço de referência e/ou de informações, isto é, a prestação de informações oportunas e precisas em resposta às perguntas dos parlamentares. Estas podem incluir solicitações diretas de fatos, contatos ou um artigo, ou podem ser pedidos complexos, envolvendo uma pesquisa bibliográfica abrangente. Os serviços de referência e informação incluem ajudar o parlamentar (ou sua equipe) a identificar fontes apropriadas de informação para que possam fazer suas próprias pesquisas. Isso pode ser feito por meio de uma resposta pessoal pelo telefone ou e-mail, ou, no caso de perguntas recorrentes, por meio da criação de bibliografias e guias de informação publicados no site da biblioteca para autoatendimento dos usuários. Diversas bibliotecas parlamentares também apoiam as necessidades dos parlamentares de obter informações atuais junto aos serviços de curadoria de notícias. Informações sobre os serviços específicos e de informação das bibliotecas e que podem ser oferecidos pelas bibliotecas parlamentares podem ser encontradas no Capítulo 7.

4.3 Serviços de pesquisa

Mais aprofundado que os serviços de referência e de informação descritos acima, uma biblioteca parlamentar pode ter um serviço de pesquisa que ofereça análises e briefings especializados sobre políticas aos parlamentares. Isso pode ser feito de maneiras diferentes, mas tipicamente, um serviço de pesquisa oferecerá tanto materiais geralmente disponíveis (tais como briefings sobre novas leis ou tópicos polêmicos atuais) quanto material personalizado às exigências dos parlamentares em resposta a pedidos específicos. Os serviços de pesquisa geralmente demandam alguma experiência na matéria sob análise e provavelmente são oferecidos por um departamento diferente dentro da biblioteca parlamentar, se não oferecidos separadamente, fora da biblioteca parlamentar. Os serviços de pesquisa são descritos mais detalhadamente no Capítulo 8. A IFLAPARL também publicou um conjunto separado de diretrizes para os serviços de pesquisa.¹⁰

4.4 Serviços digitais

Diversas bibliotecas parlamentares estão envolvidas em prover ou apoiar o acesso à informação digital, plataformas e produtos. Isso pode ser feito como parte do papel da biblioteca em adquirir e gerir acervos, e a prestação de serviços de informação e pesquisa. As plataformas digitais são normalmente as principais plataformas nas quais os parlamentos disponibilizam informações internamente e ao público. A elaboração e a organização de materiais na internet e na intranet é fundamental caso os serviços oferecidos sejam totalmente acessíveis àqueles que os utilizam. Esta é uma área em que a equipe das bibliotecas parlamentares tende a ter conhecimento especializado e experiência. Então, não é surpresa que muitas bibliotecas parlamentares estejam envolvidas no desenvolvimento de sites e páginas web de fácil utilização, marcando conteúdo e configurando ferramentas de pesquisa para o site da biblioteca e, às vezes, para o site do parlamento. Algumas bibliotecas estão engajadas no desenvolvimento de repositórios digitais.

¹⁰ Guidelines for Parliamentary Research Services, IFLAPARL and the Inter-Parliamentary Union, 2015. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>



Embora estes não sejam serviços diretos a seus usuários, este trabalho apoia a capacidade do usuário de rápida e facilmente encontrar as informações de que precisa.

Mais informações sobre o papel das TIC nas bibliotecas parlamentares podem ser encontradas no Capítulo 12.

4.5 Publicações, preservação e arquivamento

Algumas bibliotecas parlamentares também têm a função de manter a história do parlamento (registros de membros anteriores, documentos dos membros) e muitas têm programas para publicar e promover coleções especiais ou coleções sobre tópicos específicos que podem ser importantes durante uma sessão legislativa ou para uma ocasião especial (encontros internacionais, aniversários, etc.). Em alguns parlamentos, os arquivos de documentos parlamentares são uma subdivisão da biblioteca, enquanto em outros, os arquivos constituem um serviço separado. Tais serviços podem necessitar de habilidades e recursos especiais e, com a informação digital, espera-se uma estreita colaboração com a equipe das TIC.

O arquivamento do material parlamentar é abordado no Capítulo 17.

4.6 Serviços ao público e às escolas

Uma importante tarefa dos parlamentos é a de informar o público sobre o seu papel, sua história e seu trabalho. Esta pode ser uma responsabilidade compartilhada por diversas organizações parlamentares, incluindo a biblioteca ou os serviços de pesquisa. De forma alternativa, um parlamento pode escolher centralizar esta função em um escritório de assistência parlamentar ou de educação ou um centro de documentação. No mínimo, os parlamentos vão querer garantir que as informações e os documentos relevantes ao seu trabalho estejam disponíveis em seus sites. Mas, atualmente, muitos parlamentos objetivam ir além, para interagir ativamente com os cidadãos e as organizações da sociedade civil. O Capítulo 16 oferece um breve guia aos serviços de informação ao público e às escolas, porque estes provavelmente são os que melhor se adaptam às funções existentes nas bibliotecas parlamentares.

Esta não foi uma lista exaustiva do que pode ser oferecido pelo departamento da biblioteca parlamentar, mas ela abrange aqueles serviços que são mais prováveis de serem encontrados em seu escopo. Se não estiverem no departamento da biblioteca, provavelmente serão encontrados em outra parte da administração parlamentar.



5 Desenvolvimento e gestão de acervos

5.1 Desenvolvimento de acervos

Todas as bibliotecas precisam tomar decisões sobre qual tipo de material devem adquirir e quanto do orçamento, do espaço e de outros recursos da biblioteca devem ser dedicados ao seu acervo. Este capítulo analisa esta questão no contexto das bibliotecas parlamentares, especificamente quando a biblioteca parlamentar é separada da biblioteca nacional.

A variedade do material em uma biblioteca parlamentar é ditada pelas necessidades especializadas dos parlamentares e de outros usuários. Entre os tipos de material que podem ser adquiridos estão:

- Livros, tanto de referência quanto gerais (em formato eletrônico ou impresso);
- Recursos contínuos, como periódicos e assinaturas de bancos de dados on-line;
- Fontes de notícias em formato impresso e/ou eletrônico/feeds
- Material digital armazenado localmente (por exemplo, partes digitalizadas do acervo localmente disponível, sites arquivados, publicações digitais arquivadas);
- Conjuntos de dados/coleções de dados (vários formatos; podem ser distribuídos diretamente ou usados para apoiar outros serviços da biblioteca);
- Formatos diversos, alguns dos quais precisam ser mantidos, pois o conteúdo existe em alguns poucos formatos ou locais, incluindo material em microfilme, audiovisual em suporte físico ou material digital (ex. CDs), panfletos e outros materiais efêmeros.

Fatores relacionados à biblioteca, que podem influenciar a política de aquisição, precisarão ser levados em conta, assim como as necessidades dos parlamentares por informações oportunas, precisas e imparciais, conforme discutido no Capítulo 3.

5.1.1 Política de desenvolvimento de acervos

Uma política de desenvolvimento de acervos é útil para orientar as decisões sobre o que coleccionar, tipo de material, formatos de preferência, por quanto tempo manter, etc. Tal política articula claramente os princípios sobre os quais a seleção do material ocorrerá. Há modelos para auxiliar no desenvolvimento de uma coleção para apoiar as necessidades dos clientes, com os quais os bibliotecários profissionais estarão familiarizados. No contexto das bibliotecas parlamentares, o princípio básico é que, dentro do orçamento disponível, a biblioteca deve adquirir recursos de informação que serão razoavelmente necessários aos parlamentares e suas equipes, em conexão com suas funções parlamentares ou à equipe da biblioteca e da pesquisa em conexão com seu trabalho de informação e pesquisa para os parlamentares. Material para outros funcionários que apoiam o trabalho dos parlamentares também pode ser compilado.

Outros fatores podem ser previstos na política de desenvolvimento de acervos, incluindo, por exemplo, o idioma da publicação, a acessibilidade ou formatos, a data de publicação, os limitadores geográficos e jurídicos, e assim por diante, a depender do contexto. Há uma crescente conscientização acerca da necessidade de se garantir um acervo diversificado, que ofereça não apenas diferentes tipos e formatos de informação, mas também diversidade de pensamento sobre questões políticas atuais, e de garantir a representatividade de vozes e perspectivas minoritárias e/ou marginalizadas. Um equilíbrio de perspectivas e diversidade no acervo contribui para o fornecimento de informações imparciais, equilibradas e completas para os parlamentares.

Dentro de uma abordagem geral ao desenvolvimento de acervos acima descrita, a política classificará áreas temáticas e tipos de material, de acordo com o quão abrangente deseja-se que a coleção seja. Alguns materiais e áreas temáticas serão considerados fundamentais para a coleção. No caso das bibliotecas parlamentares, estes podem incluir:



- Um acervo abrangente de documentos, relatórios e relatórios oficiais dos debates e procedimentos parlamentares;
- Um acervo muito bom, mas não necessariamente totalmente abrangente das publicações governamentais, oriundas do Poder Executivo;
- Um acervo de pesquisa extenso em áreas temáticas selecionadas, incluindo como uma dessas áreas temáticas - o próprio Parlamento; A equipe de pesquisa terá necessidade de acesso fácil, rápido e confiável a materiais, livros, bancos de dados e outros materiais especializados, que podem ser bastante especializados para a biblioteca em geral. Entretanto, ainda é altamente desejável que as coleções de pesquisa sejam vistas como integrantes da coleção geral da biblioteca e estejam disponíveis a todos os clientes para consulta quando necessário;
- Fontes de notícias são uma parte importante da coleção de qualquer biblioteca parlamentar, como será discutido mais adiante no Capítulo 5. Trata-se de uma área em que a maioria das bibliotecas parlamentares espera ter de destinar uma parte significativa de seus orçamentos, uma vez que os parlamentares são frequentemente movidos pelas agendas de notícias, e eles provavelmente esperam acesso a fontes populares de notícia na parte do país que representam;
- 'Literatura cinzenta' abrangendo política e políticas públicas, tais como relatórios gerados por grupos de pesquisa ou *think tanks*. O material produzido por essas organizações pode ser bastante influente para se capturar as mudanças de pensamento na direção das políticas públicas. Rastrear essas publicações nem sempre é fácil, entretanto: quase sempre não são produzidas em formato impresso, e, na maioria das vezes, estão disponíveis apenas no site da organização que as publica.

Presença: um meio de acesso que pode não ser confiável no longo prazo. Nas situações em que contribuem de forma significativa para o debate público, as bibliotecas parlamentares podem querer adquiri-las e preservá-las.

Uma política robusta de desenvolvimento de acervos também indica, no outro extremo, aqueles tópicos sobre os quais uma biblioteca parlamentar não gostaria de reunir nenhum material. Entre esses extremos, estaria uma variedade de tópicos sobre os quais a biblioteca colecionaria alguns materiais, em variados graus de abrangência, mas provavelmente não desejaria adquirir muitos materiais altamente técnicos. Por exemplo, uma biblioteca parlamentar poderia querer colecionar livros sobre política e teoria econômica, mas provavelmente não colecionaria manuais altamente técnicos sobre macroeconomia.

Dentro desses princípios gerais, a política deve também permanecer flexível porque quase todo tema pode tornar-se uma questão política e, então, a biblioteca pode precisar adquirir (ou, pelo menos, pedir emprestado) algum material sobre isso. Por exemplo, pode acontecer de a cirurgia estética se tornar uma questão política. Neste caso, a biblioteca pode precisar de alguma coisa sobre os aspectos políticos do assunto. E os serviços de pesquisa maiores podem ter especialistas suficientes para justificar a compra de manuais ou periódicos especializados. Uma abordagem seletiva também é necessária quando se trata de livros e periódicos. É provável que um acervo seja focado em temas como direito, política e governo, ciências sociais, questões de política científica e livros sobre países estrangeiros. Isto não significa que outros temas devam ser excluídos, mas deve haver prioridades e diretrizes claras expressas na política. Algo que as bibliotecas precisam considerar é se devem adquirir ficção contemporânea. Embora seja tentador para a biblioteca ver-se prestando um serviço abrangente aos parlamentares, incluindo seus interesses de lazer, alguns serviços não acharão viável ter coleções nesta área, porque ela representa gasto de recursos em áreas de temas não fundamentais. Entretanto, em alguns países, ter um acervo de ficção dos autores nacionais contemporâneos tem como objetivo conscientizar os parlamentares sobre o patrimônio cultural da nação. Em alguns casos, a biblioteca pode ter uma missão explícita de melhorar o uso de um segundo idioma pelos



parlamentares. A ficção nesse outro idioma pode ser uma forma de se fazer isso.

Em uma política de desenvolvimento de acervos, também é importante considerar o material que é recebido pela biblioteca e que não foi selecionado. Por exemplo, algumas bibliotecas parlamentares são bibliotecas 'depositárias': isto é, têm o direito a uma cópia de qualquer livro publicado no país gratuitamente. Outras bibliotecas recebem presentes ou doações de materiais. Isso pode ser valioso para algumas, mas pode ser uma faca de dois gumes, uma vez que os itens depositados ou presenteados não foram avaliados em relação à política de desenvolvimento de acervos, o que pode significar que muito material adquirido é irrelevante frente às necessidades dos parlamentares. Isto pode ser mitigado pelo desenvolvimento de uma sólida política não apenas para a seleção, mas também para a eliminação de materiais da coleção, incluindo material 'gratuito' e outras doações, sem que os itens necessariamente passem por um processo de entrada de documentos muito demorado.

5.2 Seleção e aquisição de materiais

Será importante estabelecer o orçamento para as aquisições. Algumas considerações, quando da análise do orçamento, são:

- Quanto do orçamento é empenhado anualmente para recursos continuados (assinaturas), e quanto para aquisições mais oportunas, urgentes e discricionárias (sustentabilidade orçamentária)?
- Quais são os aumentos típicos de preços para recursos baseados em assinaturas? Quanto da coleção é adquirida em moeda estrangeira, e sujeita a taxas de câmbio imprevisíveis?
- Qual a capacidade financeira para desenvolver conteúdo em um novo formato ou tema, caso se torne importante fazê-lo em cima da hora?
- Há alguma previsão de aumento do orçamento caso ele seja considerado inadequado?

Quando se considera a compra de novos itens para o acervo, a disponibilidade também pode ser levada em consideração. Se os itens estão disponíveis prontamente e de maneira confiável por meio de empréstimo entre as bibliotecas, ou outras parcerias, as bibliotecas podem querer focar na compra de outros itens que não estejam tão facilmente disponíveis.

Diretrizes para avaliar e responder a pedidos de compra e assinaturas feitos pelos clientes serão importantes quando esses recursos solicitados não se enquadrarem no escopo maior da coleção. Nesses casos, pode ser suficiente o acesso aos recursos por outros meios (por exemplo, empréstimo entre bibliotecas). Uma vez acordado um orçamento, é preciso tomar decisões sobre as preferências e necessidades de formato.

5.3 Seleção de informações

Sempre foi um desafio para as bibliotecas parlamentares selecionar informações confiáveis e seguras. Na era pré-eletrônica, não havia falta de informações imprecisas (jornais, por exemplo, com frequência se baseavam em boatos e relatos tendenciosos). Mas hoje "há um mar de desinformação por aí".¹¹ Uma comissão parlamentar no Reino Unido explicou sobre as implicações para o discurso democrático:

"Sempre experimentamos propaganda e preconceitos politicamente alinhados, que pretendem ser notícias, mas esta atividade assumiu novas formas e tem sido enormemente amplificada pela tecnologia da informação e a onipresença das redes sociais. Neste ambiente, as pessoas são capazes de aceitar e dar credibilidade a informações que reforçam seus pontos de vista, independentemente do quão distorcidas ou imprecisas sejam, enquanto desconsideram conteúdos dos quais discordam, chamando-os de 'fake news'. Isto tem um efeito polarizador e reduz a base comum sobre a qual o debate fundamentado, baseado em fatos objetivos, pode ocorrer."¹²

Não há falta de informação, e há uma aceleração acentuada em muitos ciclos de publicação de informações; e o desafio é avaliá-las e selecionar o que vale a pena do que é irrelevante. Como a mesma comissão coloca, "Em uma democracia, precisamos experimentar uma pluralidade

¹¹ *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, um artigo de Donna Scheeder para a conferência da IFLA em Oslo, 18 de agosto de 2005, <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1992>

¹² *Disinformation and 'fake news': Final Report*, House of Commons Digital, Culture, Media and Sport Committee, 18.2.19, <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcumeds/1791/179102.htm>



de vozes e, criticamente, ter as habilidades, a experiência e o conhecimento para avaliar a veracidade dessas vozes."¹³

Nos últimos anos, as pressões sobre os parlamentares têm aumentado e as demandas sobre eles tornaram-se maiores. Há pressões crescentes de lobistas, mais fiscalização por parte da mídia, maiores exigências do eleitorado. Isso leva a maiores expectativas de sua parte em relação aos serviços que estarão disponíveis a eles.

Ao mesmo tempo, os recursos eletrônicos possibilitaram a prestação de serviços 24 horas por dia/7 dias por semana. Os parlamentares estão, cada vez mais, acessando conteúdo informativo em seus celulares e outros dispositivos móveis; isto é perfeitamente adequado para seu estilo de vida agitado. Os parlamentares e sua equipe geralmente respondem a suas próprias perguntas de referência rápida e não necessariamente vão ao site da biblioteca parlamentar para fazer isso. Este desenvolvimento também significa uma competição crescente por parte de outros prestadores de informação. As bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa estão tendo de pensar cuidadosamente sobre como concorrer neste novo cenário de informações.

Mas embora as informações disponíveis continuem a aumentar exponencialmente, há muito mais informações de qualidade duvidosa. Mais informação não significa necessariamente melhor informação e a confiabilidade, a credibilidade e a autenticidade das informações são cada vez mais questionadas. A internet é usada com descuido como o principal recurso: declarações imprecisas são selecionadas por ferramentas de pesquisa e repetidas por outros usuários. Mesmo as publicações acadêmicas não estão imunes à publicação de pesquisa falsificada e organizações de todos os tipos podem usar pesquisas legítimas para seus próprios fins, omitindo as conclusões que não corroboram suas teses. O movimento de acesso aberto tem visto a ascensão das publicações predatórias, em que artigos científicos estão sendo publicados por uma taxa, sem uma rigorosa revisão ou checagem dos fatos.¹⁴ Novas formas de comunicação significam que há mais informações para se avaliar. A desinformação pode estar proliferada, mas, ao mesmo tempo, informações valiosas, mas efêmeras, mantidas em cópia impressa e on-line estão sob risco de se perderem e as bibliotecas parlamentares precisam tentar encontrar meios de assegurar que seus usuários continuem a ter acesso a elas.

Uma importante função do profissional de informação é a avaliação e a seleção de recursos de informação.

- Quando se avalia informações para serem utilizadas por aqueles que tomam decisões, o que deve ser procurado? A informação de qualidade é confiável. Isso significa que é:

- segura;
- oportuna;
- precisa;
- objetiva;
- relevante.

Segura. O dicionário define segura como oficial, confiável, porque provém de um especialista ou pessoa devidamente qualificada. As perguntas a serem feitas incluem:

1. *Ela diz ser oficial?* Para alguns tipos de informação (como textos de leis ou estatísticas governamentais), é importante que a informação provenha de uma fonte oficial ou uma com confiabilidade demonstrável (confira o URL, se estiver on-line).
2. *É uma fonte primária ou secundária?* Está apresentando um trabalho original ou resumindo o trabalho de outros?

¹³ Ibid.

¹⁴ "Predatory publishers: the journals that churn out fake science", *The Guardian*, 10 de agosto de 2018, <https://www.theguardian.com/technology/2018/aug/10/predatory-publishers-the-journals-who-churn-out-fake-science>



3. *Qualificações do autor.* Quais as credenciais do autor? São citados em fontes de renome? No caso das organizações, quais são suas realizações e como são financiadas? Há uma aba "sobre nós" no site, que forneça informações verificáveis?
4. *Documentos.* Há notas de rodapé ou links que documentem as fontes citadas e que possam ser seguidos e verificados?

Oportunidade. A informação é atualizada? Sites desatualizados apresentam um problema para aqueles que estão tentando avaliar as informações. Como usuários, precisamos saber quando o site foi atualizado pela última vez, e também devemos prestar esta informação a nossos clientes. Observe a possível confusão causada pelo uso de termos como "recentemente" ou "semana passada".

Precisão. A precisão descreve uma informação que é irrefutável e completa em termos de fatos. A verificação é um estágio que pode ter sido pulado na pressa atual para se publicar na internet. A informação pode ser confirmada por outra fonte? O simples fato de a informação ser digital não a torna verdadeira. Além disso, a informação está completa, e está contextualizada de forma adequada? Um fato dado fora de contexto pode também ser enganoso.

Objetividade. Informação imparcial, objetiva é um padrão de qualidade fundamental nas bibliotecas parlamentares. Quando da seleção de material, é importante que os artigos e estudos sejam objetivos e equilibrados ou que, se estiverem defendendo alguma tese em especial, que esteja claro que esta é a sua função. Para garantir que todos os lados de uma questão sejam abrangidos, é desejável, muitas vezes, apresentar uma variedade de pontos de vista. Os sites das empresas ou grupos de interesse geralmente apresentarão um ponto de vista em particular e isto precisa ser levado em conta e, se necessário, explicitado. Os blogs podem ser altamente opinativos, mas alguns são muito respeitados, e podem conter informações ou perspectivas que não podem ser encontradas em outro local. Podem também apresentar informações tais como pesquisas acadêmicas, em linguagem concisa e acessível. Assim como com qualquer fonte de informação, é preciso ter cautela.

Relevante. É sempre importante na seleção de material lembrar que, embora seja de qualidade em diversas formas, precisa ser útil ao cliente. Por exemplo, pesquisa acadêmica que não aborde a exata questão política em análise, terá um valor limitado para os parlamentares ocupados.

5.4 Formato impresso x formato digital

Os formatos de informação podem ser uma consideração elementar para o acesso e, dessa forma, algumas bibliotecas terão uma política primeiramente digital, mas em termos de construção de um acervo geral, o formato não precisa se tornar um divisor arbitrário: a primeira responsabilidade das bibliotecas é coletar o conteúdo de informações do material, independentemente do formato. Ao considerar a facilidade de acesso, entretanto, o conteúdo digital continua a ultrapassar outros formatos.

Para alguns materiais bastante utilizados, pode ser o caso de tê-los em diversos formatos para equilibrar as necessidades de acesso rápido e consistente, gestão e preservação de coleções com as preferências pessoais dos clientes por formatos físicos versus digitais. Em geral, em razão da limitação do espaço físico de armazenamento e de acesso, quando há escolha, pode ser preferível ter o material apenas em formato digital.

Quando se considera o material em cópia impressa, o espaço é uma questão importante para muitas bibliotecas. Dependendo da quantidade de espaço disponível, a biblioteca deve determinar se terá ou não uma política de crescimento para a seleção. A resposta à pergunta pode depender de ser a biblioteca nova, com um acervo limitado, ou ser uma biblioteca madura, bem estabelecida. Um biblioteca nova ou recém-estabelecida pode sentir a necessidade de continuar a construir seus recursos em cópia impressa. Entretanto, uma biblioteca bem estabelecida, deve estar pensando em termos de crescimento zero para seu acervo impresso, o que significa que as aquisições de novos materiais devem ser feitas mediante a eliminação de itens mais antigos ou, talvez, pela redução de seu acervo. A biblioteca também pode ter um importante papel de preservação. Todas as bibliotecas



(exceto, talvez, aquelas com fácil acesso à biblioteca nacional ou outra biblioteca com o mesmo material) provavelmente vão querer manter pelo menos um conjunto completo de cópias impressas do relatório oficial dos procedimentos parlamentares e dos documentos parlamentares, mesmo se todo o material estiver disponível on-line. Desde que o material possa ser mantido em condições seguras (protegido contra enchentes e incêndios, por exemplo), e desde que o papel não tenha ácido, este é um formato durável mais garantido do que qualquer meio digital. Se isso for feito, então, obviamente, o espaço para outro material em cópia impressa será reduzido. A implicação é que as políticas de aquisição precisam ser acompanhadas pelas políticas de não seleção e eliminação, e todas as bibliotecas precisam pensar sobre até que ponto, em uma era digital, precisam de acervo em cópias impressas. Mesmo com muito espaço, ainda há despesas com pessoal e custos de manutenção para impressão, embora o mesmo possa ser dito do conteúdo digital: os requisitos de metadados fortes para garantir autenticidade, indexação eficaz que assegure o funcionamento sólido da busca, espaço de armazenamento, bem como necessidades de longo prazo, relacionadas à preservação digital.

Por fim, os termos e condições das licenças do material digital podem não permitir o uso pretendido para o conteúdo, especialmente a redistribuição: por exemplo, conteúdo de notícias por assinatura, que a biblioteca deseja usar para alimentar um serviço de informações atuais. As licenças com terceiros, fornecedores de conteúdo digital, devem ser negociadas para garantir que a biblioteca seja capaz de usar o conteúdo como espera, e diferentes modelos de acesso por assinatura (por exemplo, usuários únicos, usuários simultâneos limitados, etc.) podem precisar ser considerados para compensar os custos. Ao inserir conteúdo na coleção, os direitos autorais de cada item devem ser considerados para garantir que a biblioteca tenha o direito de criar e compartilhar sua própria cópia do conteúdo selecionado.

5.4.1 Formatos digitais: considerações adicionais

Ao adicionar conteúdo digital ao acervo, uma decisão precisará ser tomada em relação a como oferecer acesso aos usuários para os itens on-line selecionados. A biblioteca vai confiar em links para as publicações, assim, confiando que os editores manterão sua localização e disponibilidade? Ou a biblioteca irá colocar esses itens localmente dentro de sua própria infraestrutura? Quando se considera a armazenagem de conteúdo digital como parte do acervo, diversos fatores devem ser levados em conta:

- O tipo de conteúdo: alguns formatos digitais, tais como PDFs e JPEGs são estáveis e fáceis em termos do fornecimento de acesso de longo prazo a eles. Outros, como páginas HTML, podem precisar ser preservados em repositórios especializados. Materiais em formatos experimentais ou interativos podem ser bem difíceis de ser preservados indefinidamente se o software necessário para acessá-los não for mais usado ou tiver sido atualizado.
- A infraestrutura da biblioteca e se é suficientemente robusta, confiável e segura para armazenar o conteúdo.
- As implicações de licenças e direitos autorais para cada item ou conjunto de dados.
- A capacidade de a biblioteca manter o acesso ao conteúdo digital.
- Manutenção deste conteúdo em longo prazo (preservação digital).

Caso a decisão tomada seja incluir o conteúdo digital ao acervo da biblioteca, serão necessárias preparações para o armazenamento e a manutenção desses itens. As necessidades de armazenamento e gestão de um acervo impresso, tais como prateleiras, condições ambientais, etc., são relativamente bem compreendidas pelas bibliotecas. As exigências para a gestão de itens digitais, que estão entre nós apenas nas últimas décadas, são menos evidentes. Ao adicionar um item digital à coleção, especialmente se a intenção for preservá-lo ao longo do tempo, a biblioteca deve estar preparada para garantir a autenticidade, a integridade e a leitura do arquivo, especialmente nos casos em que a biblioteca for responsável pelas publicações oficiais do legislativo (confira a *IFLA Statement on Government Provision of Public Legal Information in the Digital Age*).¹⁵

¹⁵ IFLA Statement on Government Provision of Public Legal Information in the Digital Age, IFLA, 2016 <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/clm/statements/ifla-statement-on-public-legal-information.pdf>



Muitos conteúdos digitais podem ser facilmente sobrescritos ou manipulados, e na era das 'deep fakes' (isto é, a manipulação ou criação de conteúdo visual e de áudio usando técnicas do aprendizado de máquinas e da inteligência artificial, com alto potencial para enganar), é crucial a manutenção da autenticação e integridade do item. A manutenção dos metadados de identificação, tais como autor, editor, data da publicação, etc., anexados ao arquivo ajuda a estabelecer autenticidade. Eles devem ser mantidos em estreita relação com o arquivo para garantir que o contexto do arquivo não seja perdido, tornando-o inútil. A integridade envolve uma indicação de que o arquivo não tenha sido alterado, seja por transferência, tecnologia ou intervenção humana, desde de sua inclusão no acervo. Isso pode ser feito de maneira simples, como com o gerenciamento e a limitação de transferências, ou de maneira complexa, como com a aplicação de tecnologias como *checksums* (somadas de verificação). O nível de atenção, cuidado e tecnologia aplicados para se manter a integridade dependerá das necessidades únicas de cada biblioteca e de seus clientes.

A obsolescência, ou a perda da capacidade de ler ou acessar formatos digitais desatualizados, devido à mudança da tecnologia, é uma questão importante para a preservação de conteúdos digitais. Portanto, as bibliotecas devem considerar os formatos que provavelmente serão legíveis no futuro, ou facilmente migráveis para novas tecnologias, conforme elas surjam. Qualquer que seja o formato estabelecido pela biblioteca para seu acervo digital, deve-se prestar alguma atenção à consistência, para evitar ter de gerenciar diversos formatos para migração para novas tecnologias. O planejamento para a conversão de formatos (por exemplo, do VHS ou fita cassete para formato digital) também é necessário para continuar a preservar o conteúdo histórico. Como mencionado acima, a decisão sobre como é a melhor forma de manter a legibilidade ao longo do tempo dependerá grandemente da infraestrutura particular e do nível de tecnologia disponível à biblioteca.

As bibliotecas podem armazenar o conteúdo digital em repositórios digitais locais ou compartilhados, dependendo de suas necessidades e recursos. Em qualquer caso, a segurança do repositório será importante e são recomendados os arquivos de backup para preservação.

5.4.2 Formatos legados

Certos formatos obsoletos não são desenvolvidos ativamente, embora ainda em uso em muitas bibliotecas. O microfilme (ficha ou filme) é um exemplo de formato que pode valer a pena preservar, mas pode não valer a pena o custo de reformatação. Pela mesma forma, materiais úteis que estão em suportes digitais físicos (por exemplo, CDs) podem precisar de reformatação para permanecerem acessíveis: assim como o microfilme, o suporte não é a única coisa a se considerar, mas o investimento e manutenção do equipamento necessário para acessar e ler o conteúdo.

5.5 Tipos de acervo

5.5.1 Acervos de referência

Um acervo fundacional para qualquer biblioteca é o seu acervo de referência. Acervos de referência impressos normalmente destinam-se a consultas presenciais e são localizados próximos aos balcões de atendimento, pois oferecem respostas rápidas para consultas gerais. Atualmente, extensos acervos de referência impressos são menos comuns, entretanto, com muitos recursos, tais como diretórios, dicionários e similares à disposição - e mais frequentemente atualizados - on-line, quer estejam disponíveis gratuitamente ou mediante assinatura paga. Algumas bibliotecas parlamentares consideram as tiragens de suas publicações parlamentares (por exemplo, debates e periódicos) como um acervo de referência, pois são utilizadas em respostas rápidas e têm uma estrutura cronológica e expansiva em vez de um foco tópico. Estas últimas podem ser consideradas parte do acervo de pesquisa, reservado para uso no local.

5.5.2 Acervos para empréstimo



Geralmente (mas não invariavelmente), as bibliotecas parlamentares têm um acervo de livros e periódicos que estão disponíveis para empréstimo a seus usuários. Também podem pedir livros emprestados de outras bibliotecas para os parlamentares ou para a equipe de pesquisa. Um acesso facilitado a acervos de empréstimo nas proximidades pode evitar a necessidade de que a biblioteca parlamentar tenha um acervo próprio. Se houver um acervo para empréstimo, precisa-se pensar no seu escopo. O principal critério é o material que provavelmente será necessário aos parlamentares no exercício de suas funções. Um acervo para empréstimo, portanto, provavelmente estará concentrado em questões semelhantes às dos acervos em geral, descritos anteriormente neste capítulo, embora menos títulos altamente especializados possam ser necessários. Por mais abrangente que seja a política de seleção, os parlamentares ainda podem ter uma necessidade legítima de livros sobre assuntos que não constam do acervo. É neste ponto que pode útil ter boas conexões com outras bibliotecas preparadas para emprestar livros, especialmente se não houver um esquema de empréstimo nacional entre bibliotecas, ou nenhuma capaz de produzir itens dentro dos prazos super curtos exigidos pelos parlamentares.

5.5.3 Acervos anexos

Algumas bibliotecas parlamentares gerenciam anexos ou centros de recursos em vários edifícios parlamentares, ou mesmo dentro de instalações centralizadas para parlamentares. Com frequência, esses centros ou anexos possuem um pequeno acervo para empréstimo (ou oferecem itens do acervo principal) e podem oferecer aos parlamentares materiais e serviços de biblioteca; no caso daqueles em depósitos, quando a biblioteca não está funcionando, mas os parlamentares podem estar mais precisando dos serviços (à noite e finais de semana). Em todos os tipos de anexos ou satélites, a biblioteca deve objetivar oferecer locais de trabalho tranquilos, espaços colaborativos, a capacidade de se conectar às redes, de emprestar e/ou carregar dispositivos, e outras comodidades que apoiem a força de trabalho móvel (no Capítulo 7 há mais informações sobre isto).

5.5.4 Materiais de arquivo

Em alguns parlamentos, a biblioteca também funciona como um arquivo de documentos parlamentares e outros materiais, e pode ser responsável pela coleta, preservação e sistematização do acesso. Isso pode ser administrado por política ou leis de acesso à informação e será discutido no Capítulo 17.

5.6 Gestão de acervo

Com o trabalho de desenvolvimento do acervo baseado em decisões abordado acima, o acervo em si precisará de uma gestão prática durante todo o seu ciclo de vida. Os materiais selecionados precisarão ser incluídos, catalogados, alojados e mantidos, tudo objetivando a otimização do acesso do usuário e a garantia da preservação de longo prazo, quando necessário.

Diversas considerações com relação à gestão de formatos digitais foram abordadas acima, sob o título Desenvolvimento de acervos. Na sequência, abordaremos mais, mas não exclusivamente, os formatos físicos. As próximas seções também pressupõem o uso de um Sistema Integrado de Bibliotecas (ILS, na sigla original), que integra serviços e funções importantes de gestão de acervos, incluindo aquisição, entrada, descrição, achados, circulação e assim por diante. Normalmente, o software comercial de ILS é adquirido por bibliotecas em um modelo Software-as-a-Service (SaaS) [softwares baseados na web], com um relacionamento contínuo com os fornecedores para manutenções e atualizações. Se o seu legislativo permite o uso de softwares de código aberto, tais versões de software de ILS também estão disponíveis; as soluções de código aberto podem reduzir a carga financeira da biblioteca, mas podem aumentar a necessidade de conhecimento técnico dentro do parlamento.

5.6.1 Entrada de documentos

A entrada dos materiais é o primeiro passo. Embora os registros de entrada possam não ser visíveis ou significativos para o usuário e não contribuam para a busca e recuperação da forma como os registros do catálogo descritivo fazem, eles são importantes para a gestão do acervo. Os registros de entrada indicam que a unidade é parte do acervo e incluem, em grande parte, informações administrativas como a data de recebimento ou processamento, em alguns casos, a proveniência ou



origem do material, podem associar o material a um conjunto específico de direitos de acesso e distribuição, ou podem associar o item a outros itens do acervo. Quanto mais único ou raro o item do acervo é, ou mais particulares as circunstâncias de sua aquisição, mais importante o registro de entrada se torna. Em última análise, os registros de entrada devem ser associados ao registro do catálogo no ILS ou outro sistema de gerenciamento local, conforme disponível.

5.6.2 Catalogação e descrição de informações

A descrição padronizada de documentos em um acervo de biblioteca permite aos usuários encontrar facilmente recursos que atendam aos critérios relevantes, identificar, selecionar e obter os recursos apropriados e explorar recursos usando as relações que existem entre eles.¹⁶ As bibliotecas, assim como seus usuários, se beneficiam da padronização, pois ela permite o compartilhamento de dados bibliográficos e de autoridade. As bibliotecas parlamentares frequentemente têm acervos que misturam documentos comercialmente disponíveis e documentos que seriam interpretados como registros por outros tipos de instituições, tais como relatórios, discursos e respostas a questões. A padronização facilita o desenvolvimento de uma rede de relações entre esses diferentes tipos de documentos. As descrições bibliográficas registram diversos atributos de um recurso, incluindo seus criadores, título e data de publicação. O uso de um padrão, tal como a Descrição Bibliográfica Padrão Internacional da IFLA [IFLA's *International Standard Bibliographic Description*¹⁷], garante que as descrições sejam consistentes, tanto dentro de um acervo quanto entre diferentes instituições. As bibliotecas utilizam regras padrão (por exemplo, *Descrição de Recursos e Acesso*) para incorporar essas normas nacionais e internacionais de catalogação, e para construir formas padronizadas de pontos de acesso, tais como o nome de uma pessoa ou o título de uma obra (conhecidas como obra de autoridade). O assunto dos recursos também precisa ser descrito. Em um catálogo, os termos de indexação oferecem uma descrição verbal dos assuntos em um recurso. Vocabulários controlados, como thesaurus e listas de assuntos, permitem a representação padronizada dos assuntos. As bibliotecas parlamentares abrigam acervos sobre tópicos especializados, utilizados por usuários específicos e bem definidos. Para suprir suas necessidades particulares, podem achar útil desenvolver seus próprios vocabulários controlados, com base em normas internacionais, tais como o Thesauri da Organização Internacional de Normatização [International Organization for Standardization's Thesauri] e a interoperabilidade com outros vocabulários e as Diretrizes para o Thesauri Multilíngue da IFLA [IFLA's *Guidelines for Multilingual Thesauri*]. Esquemas de classificação são usados com frequência em conjunto com vocabulários controlados para fornecer uma organização intelectual de um acervo, bem como sua organização física.

5.6.3 Armazenamento do acervo

Em condições ideais, os acervos serão armazenados em espaços que permitam o acesso (seja por funcionários, usuários ou ambos), enquanto ainda contribuem para a preservação em longo prazo do material, protegendo-o contra fatores comuns de danos como temperatura e umidade flutuantes, água ativa, luz excessiva e, no caso de itens raros ou frágeis, serão suficientemente protegidos contra danos mecânicos adicionais. As bibliotecas precisam decidir se os espaços do acervo serão em 'prateleiras abertas', o que significa que estarão acessíveis aos usuários para busca e retirada, ou se as prateleiras serão fechadas, o que significa que a equipe será encarregada da retirada para os usuários. Esta decisão pode depender do acervo: um acervo geral pode ser aberto, e um acervo especial ou raro pode ser fechado; em alguns casos, por exemplo, os acervos armazenados em prateleiras compactas, as bibliotecas podem decidir permitir o acesso aos usuários com o acompanhamento de um funcionário, se necessário. Em várias bibliotecas, sub-acervos ou acervos separados vão aparecer: muitas bibliotecas manterão um acervo de referência bem próximo à equipe que oferece um serviço de referência. Este acervo geralmente é menor que o acervo geral, precisa ser o mais atualizado possível e normalmente não circula. Entre os sub-acervos, as bibliotecas também precisarão considerar diferentes séries e formatos.

¹⁶ IFLA Library Reference Model, IFLA, 2020. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/40>

¹⁷ *International Standard Bibliographic Description*, IFLA, 2012. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1939>



Por exemplo, uma série longa de debates impressos do parlamento pode ser agrupada junto em local de destaque, enquanto que mapas podem ser acessados com menos frequência, e têm exigências de suporte físico que demandam armazenamento diferente e condições para acesso.

Os usuários em busca de áreas temáticas ou recursos específicos não abarcados pelo acervo local, vão querer acesso a recursos relevantes por outros meios, incluindo empréstimos entre bibliotecas. O acesso a outros catálogos de bibliotecas da região que apoiem tais arranjos será útil para preencher as lacunas do acervo.

Como discutido acima em relação ao formato impresso x formato digital, a transição da busca física para a busca digital continua a evoluir, e a tendência agora em bibliotecas muito grandes (normalmente as bibliotecas universitárias ou nacionais) é o uso ou compartilhamento de armazenamento de alta densidade para itens físicos, com alguns desses espaços de armazenamento sendo acessados roboticamente. Esses modelos exigem que todos os itens do acervo sejam etiquetados, usando a tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID, na sigla original), permitindo que o item etiquetado seja reconhecido remotamente - isto é, revelando sua localização sem a necessidade de retirar e manusear fisicamente o livro, como com um código de barras. Fisicamente falando, a otimização do espaço pode, portanto, ser o único princípio organizador para alguns acervos, geralmente muito extensos; estes modelos não permitem o acesso físico dos usuários de forma alguma e dependem inteiramente de descrições ricas, inclusive por classificação de assunto, dentro do catálogo da biblioteca para apoiar as pesquisas.

Independentemente dos arranjos de armazenamento, todas as bibliotecas com acervos físicos irão, eventualmente, lidar com questões de gerenciamento de espaço, inclusive a necessidade de deslocar os acervos, movimentá-los ou criar mais espaço, retirando alguns itens da seleção. A política de desenvolvimento do acervo deve delinear elementos, tais como períodos de retenção para as publicações em série, e pode também oferecer critérios para a retirada de itens da seleção, embora esta tarefa seja frequentemente negligenciada em muitas bibliotecas, pois é demorada e diminui o acervo, tanto literal quanto figurativamente. Entretanto, com uma política robusta em mãos, a retirada dos itens do acervo é uma forma de se focar continuamente no acervo e de garantir que os itens sejam relevantes: quando o espaço for vital, este foco e a contínua relevância são particularmente importantes. O espaço para o armazenamento do acervo, mesmo que não localizado dentro do próprio edifício do parlamento, também é caro: a não seleção e a retirada de itens do acervo também fazem parte da boa prática financeira geral.

5.6.4 Acesso ao acervo

Além das considerações de pesquisa e da questão sobre as prateleiras abertas e fechadas, abordadas no item Armazenamento do acervo, a biblioteca precisará estabelecer se e como emprestar os materiais.

A biblioteca estabelece regras de empréstimo pelo tipo de acervo. Geralmente, os acervos de referência não circulam ou circulam apenas por períodos curtos (um a dois dias); os materiais do acervo geral circulam de três a quatro semanas, desde que o item não seja solicitado por outro usuário nesse período, e alguns acervos, tais como livros raros ou acervos de pesquisa, não circulam de forma alguma e só podem ser consultados presencialmente.

Os livros e periódicos catalogados são, na maioria dos casos, identificados com um código de barras único colocado no item, que associa o item ao seu registro. O módulo de circulação do ILS pode, então, associar o registro e suas regras de empréstimo a um usuário registrado para fins de empréstimo. Quando tal sistema não estiver disponível, a circulação manual do material pode ocorrer com informações atualizadas do cliente, informações de identificação sobre o item a ser emprestado e o conjunto de regras de empréstimo associadas a ele.

Considerando os formatos digitais mais uma vez, as bibliotecas têm a opção de apoiar o acesso ao texto completo do conteúdo, colocando-o em um repositório de buscas, que indexe o texto completo do conteúdo ou oferecendo acesso a um registro catalográfico que descreva e localize os recursos, assim como faz com o acervo físico. Todas essas opções possuem as mesmas ressalvas mencionadas



no item Desenvolvimento de acervos, acima, tais como garantir os direitos legais da biblioteca para hospedar e indexar o conteúdo. Nos casos em que o conteúdo for criado pela biblioteca, a posição de direitos autorais é clara, mas o material adquirido precisará de uma análise mais cuidadosa. Por fim, o conteúdo eletrônico que é baseado em assinaturas, como um banco de dados de pesquisa licenciado, frequentemente pesquisará o texto completo sem a necessidade de baixar o conteúdo localmente.

A biblioteca precisa ser capaz de rastrear e/ou demonstrar o uso de seu acervo para gerir os custos de forma eficaz e planejar as necessidades futuras. A avaliação do uso e do desempenho do acervo é abordada no Capítulo 9. Uma última preocupação fundamental das bibliotecas parlamentares é a confidencialidade de seus serviços, e o quão confiantes os parlamentares podem estar de que suas solicitações não sejam visíveis por outros. Este conceito fundamental será discutido no Capítulo 6.



O caso da manutenção de acervos impressos

Os participantes da pré-conferência IFLAPARL 2019, em Atenas, foram questionados sobre a forma como decidiram o que coleccionar e quais desafios enfrentavam na gestão de acervos digitais. Algumas das discussões abordaram preferências de seus usuários. Embora as bibliotecas em geral concentrem sua atenção em materiais digitais e os usuários acessem as informações cada vez mais por seus dispositivos móveis, muitos parlamentares ainda preferem a impressão. Além disso, nos casos em que as bibliotecas disponibilizam eletronicamente as informações, muitos bibliotecários disseram que os parlamentares querem que suas equipes façam o download e enviem os materiais a eles por e-mail, em vez de acessar os materiais diretamente do site da biblioteca. Uma prática comum entre os usuários era imprimir os materiais digitais e ler/utilizar a versão impressa. Nos casos em que os parlamentares receberam tablets para o trabalho parlamentar, os dispositivos tendem a não ser usados para acessar os materiais da biblioteca. Um motivo apresentado foi que os parlamentares não conseguiam fazer o download dos materiais por causa da infraestrutura inadequada das TIC, especialmente fora do parlamento; outros motivos incluíam o fato de os parlamentares não terem costume de ler os materiais eletronicamente e estarem mais familiarizados com o papel, que eles podem marcar e destacar fisicamente. Uma maioria esmagadora de bibliotecários disse que ainda mantém a cópia impressa mesmo após digitalizar um item, porque ele é único. Um bibliotecário em particular indicou o fato de que sua biblioteca parlamentar tem de manter seu acervo impresso de documentos legislativos porque a impressão é considerada a versão autêntica e oficial.



6 Disponibilização de serviços

Como as bibliotecas parlamentares devem disponibilizar seus serviços aos usuários, e que tipos de consulta podem ser recebidas? O que segue abaixo aplica-se tanto aos serviços de pesquisa quanto aos de informação e inclui uma análise breve da necessidade de se colocar limites acerca do que pode ser oferecido. Falando de maneira geral, o serviço pode ser oferecido de maneira reativa ou proativa - isto é:

- reativa: respondendo às consultas individuais dos usuários;
- proativa: antecipando as necessidades e tornando os serviços disponíveis de maneira geral, normalmente, mas não exclusivamente, por plataformas digitais.

Ambos os tipos de serviço podem ser disponibilizados a todos os clientes, ou talvez a um grupo alvo, e muitos dos principais usuários da biblioteca valer-se-ão de ambos. Isto é para simplificar, como será explicado mais adiante, mas a distinção mais ampla é verdadeira. Os usuários tendem a esperar que os serviços estejam disponíveis a qualquer hora do dia ou da noite e, como resultado, houve uma mudança na ênfase: do reativo para o proativo nos últimos anos. Além disso, as plataformas de redes sociais oferecem oportunidades adicionais, mas diferentes, para as bibliotecas parlamentares se comunicarem com seus usuários. A resposta às consultas individuais, entretanto, permanece uma parte central do serviço.

6.1 Consultas individuais

As consultas individuais e suas respostas podem ser feitas de várias formas diferentes. Embora existam poucas formas erradas de os clientes entrarem em contato com a biblioteca e solicitarem um serviço, a gestão centralizada das consultas é preferível porque as informações de contato centrais são mais fáceis para os usuários se lembrarem, e a biblioteca pode garantir um rápido atendimento e um rastreamento adequado das solicitações.

As consultas devem ser rastreadas para os fins estatísticos e de planejamento da própria biblioteca, mas também para garantir que o trabalho solicitado seja concluído, de acordo com os prazos acordados, para garantir a transparência quanto às condições do trabalho (por exemplo, quando um membro da equipe, trabalhando em uma solicitação, está ausente), para possibilitar uma revisão da certificação da qualidade, se necessário, e assim por diante. Um sistema de rastreamento pode ser simples, como um registro de planilha, acessível à equipe pertinente, ou pode ser complexo, como um sistema completo de software de Gestão de Relações com o Cliente (CRM, na sigla original), mas a prática é importante. Como a confidencialidade de suas solicitações é importante para os parlamentares, a prática centralizada deve manter a confidencialidade dos serviços, com os pedidos e as respostas permanecendo visíveis apenas ao grupo responsável por garantir a conclusão do trabalho, revisão da certificação de qualidade ou outros fins legítimos. De maneira geral, os usuários entrarão em contato com a biblioteca:

- *Pessoalmente.* O parlamentar (ou outro requerente) visita a biblioteca ou os escritórios do serviço de pesquisa (idealmente localizados em alguma parte conveniente para o acesso parlamentar) e conversa diretamente com o membro da equipe que responderá à consulta, ou com alguém que passará a consulta adiante. De maneira alternativa, um membro da equipe pode visitar o gabinete do parlamentar ou pode ser designado a trabalhar em uma comissão, ou podem se encontrar em algum outro lugar das instalações do parlamento. Conforme o uso do espaço físico das bibliotecas para os acervos evolui, também pode evoluir o seu uso do espaço para a prestação de serviços. Além de um balcão de consulta presencial dentro de um anexo, formas móveis e temporárias de serviço presencial, localizadas em áreas de grande tráfego nos edifícios do parlamento, fora do prédio principal



podem ser consideradas. Essas podem ser ocasionais ou temáticas, e podem apresentar sinalização atrativa, pequenos acervos, uma pessoa de contato e cartões de informação e contato. O objetivo dessas iniciativas móveis é fazer o contato pessoal com os clientes onde eles estão, em vez de fazê-los ir até a biblioteca.

- *Por telefone.* O parlamentar pode ligar para a biblioteca. Isso pode ser feito por meio de um contato com um membro da equipe em particular, ou pode haver um número geral para consulta. Um número central para consultas é desejável, mas não significa que o contato direto com especialistas ou seções que lidam com tipos particulares de consultas deva ser excluído. Nos casos em que chamadas são feitas para membros específicos da equipe, precisa haver um processo claro de registro da solicitação para fins de rastreamento e conclusão da tarefa, e encaminhamento a um ponto central de consulta, se a pessoa estiver ausente.
- *Por e-mail.* Novamente, os e-mails podem ir para um endereço geral de e-mails ou para uma determinada pessoa da equipe. Quando e-mails pessoais são utilizados, o processo de rastreamento é novamente importante para garantir que o trabalho seja registrado e, no caso da ausência de determinado funcionário, o encaminhamento a um ponto central de consulta é necessário.
- *Por formulário do site,* seja direcionado a um endereço de e-mail central, ou a um sistema centralizado de gestão de solicitações (por exemplo, um banco de dados de gestão de relações com o cliente ou CRM). Este envio direto de solicitação tem a vantagem de que o formulário pode ser elaborado para obter as informações necessárias para responder à consulta, incluindo mais detalhes mecânicos, tais como prazo em que a resposta é necessária. Pode ser necessário entrar em contato com o solicitante para obter esclarecimentos sobre a informação exata buscada. Não fazer isso pode levar a perda de tempo em trabalhos que não oferecem a resposta necessária.
- *Mensagem de texto, comentários e mensagens por rede social e outras plataformas informais:* as bibliotecas devem ter práticas consistentes em relação ao uso de plataformas alternativas, como redes sociais como meio de contato, uma vez que essas plataformas podem não atender requisitos básicos de confidencialidade e rastreio de solicitações. Solicitações dirigidas a essas plataformas podem precisar ser redirecionadas para canais mais apropriados.

Sejam as perguntas feitas por parlamentares, suas equipes ou outros usuários autorizados, é importante que existam mecanismos para garantir que as necessidades do solicitante sejam claramente estabelecidas. Nem sempre os solicitantes colocam suas questões de maneira prática. Há diversos motivos para isso: podem não ter pensado claramente sobre o que precisam, então, quem recebe a consulta terá de esclarecer; se a consulta vier de um membro da equipe que trabalha para o parlamentar, pode ser que tenha distorcido a pergunta ou pode não ter entendido totalmente o que foi solicitado para consulta; podem ter feito suposições irreais sobre o que é possível encontrar no tempo disponível; podem não ter sido claros sobre quando precisam da informação ou para qual fim precisam dela. Esses fatores exigem que a biblioteca parlamentar coloque em prática procedimentos para estabelecer o que é que o parlamentar realmente precisa saber. Isso significa que a equipe precisa de treinamento em como receber as consultas ou realizar entrevistas de referência. Pode não ser óbvio para os interessados que isso seja necessário, pois pode haver uma suposição de que tudo o que é necessário é anotar o que foi pedido, mas, pelas razões acima expostas, o que é pedido não é necessariamente o mesmo que é preciso. Quando a consulta está sendo feita diretamente pelo parlamentar, seja pessoalmente ou pelo telefone, é razoavelmente fácil buscar os esclarecimentos necessários (embora os membros da equipe possam, às vezes, relutar em fazer isso quando estão diante de um parlamentar ocupado). É mais difícil se a consulta foi filtrada por um terceiro, como um pesquisador trabalhando para determinado parlamentar ou quando a consulta chega por e-mail. Em todos os casos, é importante ter algum mecanismo para entrar em contato com o solicitante original da consulta para fins de esclarecimento.

Quais os pontos a serem lembrados ao se organizar como as consultas devem ser recebidas?



Os principais são:

- Garantir que o solicitante tenha informado todos os detalhes necessários. Os parlamentares podem questionar coisas bem gerais, quando, na verdade, uma informação bem específica está sendo procurada.
- Especialmente se a consulta for de natureza estatística, tente garantir que fique claro qual deve ser o escopo da resposta. Por exemplo, se a consulta for de estatística de crimes 'recentes', o que se quer dizer com 'recente'? E qual deve ser o escopo geográfico?
- Descubra para qual objetivo a informação é necessária, pois isso pode afetar qual será a resposta mais útil. Por exemplo, é uma informação única para ser encaixada em um discurso ou trata-se de uma informação mais geral de contexto sobre um tema de interesse do parlamentar? Determine quais as informações que o solicitante já tem sobre o tema. Isso pode evitar trabalho desnecessário e garantir que as expectativas do solicitante sejam gerenciadas e que os compromissos assumidos pelo serviço para com o cliente sejam cumpridos. Fazer perguntas para esclarecer por que o usuário precisa da informação que está pedindo pode ser algo delicado: a equipe da biblioteca deve estar preparada para perguntar o objetivo da informação em um contexto de oferecer a melhor resposta possível.
- Certifique-se acerca do prazo para resposta. Uma solicitação cujo prazo de resposta seja 'o quanto antes' não é muito útil, pois o solicitante pode querer dizer qualquer coisa, desde alguns minutos até alguns dias. Além disso, determine se a resposta é necessária a tempo de algum evento específico, como um debate parlamentar ou uma aparição em estúdio de televisão. A clareza sobre os prazos tanto ajuda o parlamentar a obter o que quer, quanto ajuda a equipe parlamentar a planejar seu trabalho de maneira eficaz.
- Quando a solicitação é para uma pesquisa que provavelmente será produzida por alguém com conhecimento especializado, é desejável que o pesquisador converse com o solicitante diretamente. Um especialista no assunto será capaz de explicar o que está disponível e tem mais probabilidade de saber quais as perguntas fazer para estabelecer as necessidades do solicitante.
- Estabeleça o formato e o mecanismo de informações preferido para entrega da resposta, bem como o local onde deve ser entregue.

6.2 Material geralmente disponível

Até aqui, este capítulo lidou principalmente com as respostas a consultas individuais. Elas ainda constituem uma parte fundamental do trabalho de muitas bibliotecas parlamentares, mas os desenvolvimentos tecnológicos agora facilitam mais que nunca a apresentação das informações em um formato que os usuários possam buscar por si próprios. Além do acervo impresso navegável nos anexos das bibliotecas, os serviços atualmente disponibilizam amplamente uma gama de informações, documentos parlamentares e oficiais, análises políticas e outros recursos por meio de redes parlamentares internas ou pela internet. Assegurar o acesso a essas informações de uma maneira direta faz com que muitas consultas individuais possam ser evitadas. Esta abordagem reduziu a demanda, conforme estatísticas de consultas individuais em diversas bibliotecas parlamentares e significou uma mudança do trabalho reativo (isto é, a resposta a consultas individuais) para o trabalho proativo (muito do qual significa preparar materiais geralmente disponíveis, os quais podem ser acessados a qualquer tempo por qualquer parlamentar ou sua equipe). É importante que todos os materiais geralmente disponíveis sejam ativamente mantidos, e que novos materiais apareçam regularmente.

É cada vez mais crucial que as bibliotecas parlamentares ofereçam informações confiáveis, oficiais e regularmente atualizadas que possam ser consultadas pelos próprios clientes (sejam internos, externos ou ambos) de maneira geral. Com a abundância de informações on-line disponíveis aos usuários a qualquer tempo, eles têm grandes expectativas de encontrar as informações por si próprios e podem ter a falsa sensação de confiança na qualidade dos resultados. A pesquisa on-line feita pelos usuários



pode não resultar na informação mais atual ou confiável disponível; a biblioteca, por meio de um cuidadoso desenvolvimento do acervo, provavelmente terá fontes melhores e mais recentes. Diante da crescente polarização, há uma acentuada necessidade de que as bibliotecas promovam seus valores com base na qualidade, confiabilidade e imparcialidade das informações. Frequentemente, plataformas comumente utilizadas podem limitar os tipos de informação que aparecem para os usuários, sem que eles tenham conhecimento.

Não apenas documentos informativos podem ser disponibilizados em formatos de consulta pelo próprio usuário, mas a biblioteca ou o serviço de pesquisa também podem produzir sistemas de informação, bancos de dados e similares. Para esses sistemas, é essencial considerar sua usabilidade, intuitividade e acessibilidade. A equipe que presta os serviços na linha de frente precisará estar familiarizada com tais sistemas para ajudar os principais usuários a navegá-los com êxito.

Nos casos em que os documentos e sistemas citados acima são produzidos pela biblioteca ou pelo serviço de pesquisa, a propriedade dos direitos autorais do material é clara. As bibliotecas que desejarem publicar materiais criados por terceiros devem permanecer cientes da lei de direitos autorais e dos termos e condições de licenciamento, quando aplicáveis.

Se os materiais e sistemas são disponibilizados em geral e podem ser acessados pelos parlamentares sem qualquer intervenção direta da equipe, torna-se mais difícil ter certeza de que as necessidades dos parlamentares estão sendo atendidas do que no caso das consultas individuais. Sempre foi importante para as bibliotecas parlamentares entender as necessidades de seus usuários, mas isso se torna ainda mais importante quando uma proporção crescente do material oferecido é material disponibilizado de forma geral, para ser acessado remotamente. O tópico acerca do entendimento das necessidades dos usuários é discutido no Capítulo 10.

6.3 Estabelecimento de limites e gestão de expectativas

As necessidades legítimas dos parlamentares por informações e pesquisa são muito amplas, abarcando em potencial todo o campo das políticas públicas. Os parlamentos, muitas vezes, discutem uma ampla gama de tópicos, tanto locais, quanto nacionais e internacionais e, às vezes, muito específicos, tais como assuntos relacionados a eleitores particulares. Quase qualquer coisa pode se tornar um assunto de interesse legítimo para o parlamentar. Isto, é claro, é uma das características especiais das bibliotecas parlamentares e dos serviços de pesquisa. Isso significa que pode ser difícil estabelecer limites. Entretanto, é desejável que a biblioteca deixe claro com o que ela pode ajudar os parlamentares, mas também o que não pode fazer. A regra geral é que qualquer coisa solicitada deve ser necessária em relação às funções oficiais do parlamentar. Haverá variações de parlamento para parlamento, mas uma lista de verificação de razões legítimas para consultas poderia incluir:

- Legislação (por exemplo, informações contextuais sobre projetos de lei, ou consultoria sobre emendas);
- Trabalhos em comissões;
- Aparições na mídia;
- Questões dos eleitores e análise de casos (embora algumas bibliotecas parlamentares não ofereçam orientação quanto a isso);
- Questões parlamentares propostas;
- Discursos relacionados às suas funções parlamentares (embora não ao partido);
- Visitas internacionais para tratar de atividades parlamentares;
- Informações gerais sobre assuntos de interesse público.

6.3.1 Confidencialidade do cliente

Os limites em termos de confidencialidade do trabalho prestado também devem ser entendidos pelo solicitante. Os pedidos individuais de pesquisas ou análises personalizadas são normalmente feitos de forma confidencial, a fim de preservar o direito do parlamentar de escolher que uso, se houver,



é feito das informações ou análises resultantes. Há um argumento de que isso é bom para a democracia, uma vez que possibilita aos parlamentares explorar ideias novas e potencialmente controversas, as quais poderiam, de outra forma, nunca ver a luz do dia. Por outro lado, os defensores de maior transparência na vida pública podem argumentar que a construção de políticas é melhor realizada de forma aberta (especialmente se for apoiada por pesquisas de financiamento público). Em alguns países, as leis de liberdade de informação podem proibir que o serviço oferecido permaneça totalmente confidencial.

As opções e publicações que são realizadas pelo próprio interessado, como discutido acima, não seriam confidenciais, então, é importante que o solicitante a quem esses recursos são oferecidos entenda que o produto está disponível para outros. Os clientes parlamentares têm a autoridade de tornar públicos os produtos das pesquisas personalizadas e, se assim fizerem, a biblioteca mantém o direito de insistir que o usuário dê os créditos à biblioteca e que não altere o conteúdo, por exemplo, acrescentando ênfase.

O conceito de confidencialidade dos serviços aplica-se igualmente ao acesso aos acervos: acervos locais, acervos e plataformas eletrônicos. É importante entender como as informações de uso são ou não registradas pela plataforma. Embora isso possa estar, em última instância, fora do controle da biblioteca, é importante que a biblioteca possa falar dessas questões e tranquilizar ou advertir os usuários de maneira adequada.

6.3.2 Outros limites para o serviço

Exemplos das áreas sobre as quais a biblioteca pode dizer com legitimidade que não pode ajudar são apresentados abaixo. Aquilo que exatamente é ou não abrangido vai variar de país para país, mas é altamente desejável que, pelo menos, o primeiro item esteja na lista:

- Solicitações oriundas de interesses pessoais, empresariais ou comerciais dos parlamentares, de suas equipes, de seus familiares ou amigos;
- Solicitações de informações pessoais sobre outros parlamentares que não sejam de domínio público;
- Solicitações para redigir discursos, escrever artigos ou palestras (diferente de oferecer informações contextuais para eles, se o pedido puder comprometer o princípio de apartidarismo do serviço de pesquisa);
- Pedidos de ajuda com projetos escolares ou estudantis, que não sejam aqueles do parlamento;
- Solicitações de orientação médica, financeira ou jurídica, em vez de solicitações de informação e análises sobre os assuntos dentro de quaisquer dessas áreas;
- Em um sistema parlamentarista, diferentemente do sistema presidencialista, as solicitações dos ministros sobre assuntos abrangidos por seus próprios departamentos. (Em sistemas parlamentaristas, os ministros provavelmente são parlamentares e ministros).

Aplicar esses limites pode nem sempre ser fácil. A comunicação aberta sobre a biblioteca ou políticas parlamentares relacionadas a valores e ética e conflitos de interesse pode ajudar a estabelecer limites além das especificidades das tarefas. É importante que quaisquer limitações sobre os serviços oferecidos pela biblioteca sejam claras e que os funcionários da linha de frente estejam confiantes de que serão apoiados pelos superiores nos casos em que houver controvérsia. Pode ser útil contar com o apoio de parlamentares experientes, como o Presidente, ou (quando houver) da comissão parlamentar de biblioteca sobre a aplicação das regras. É sempre desejável que a literatura descrevendo os serviços seja positiva em seu tom e enfoque o que pode ser oferecido, em vez do que não pode. Inevitavelmente, os parlamentares nem sempre ficarão satisfeitos com o serviço que recebem, e é importante ter um mecanismo bem compreendido para se lidar com as reclamações. É útil esclarecer aos gestores e à equipe com que tipos de reclamações eles mesmos podem lidar e as situações que precisam ser levadas à alta administração.



O estabelecimento de expectativas realistas vem, por um lado, da compreensão das necessidades do usuário e do conhecimento do contexto de uma solicitação, incluindo os prazos. Por outro lado, a biblioteca também precisará aproveitar o conhecimento de seus próprios recursos e limitações, e sua experiência prévia com solicitações semelhantes. Organizando esses dois lados, a biblioteca se comunica e se compromete com o usuário para estabelecer quais serviços podem ser prestados dentro de um prazo específico. Em alguns casos, isso pode exigir negociar com o usuário. Por exemplo, o bibliotecário pode informar a um usuário com um pedido complicado que, dentro de um dia, poderá entregar documentos encontrados em uma busca de informações gerais; mas, se tiver um prazo de 5 dias, poderá fornecer uma pesquisa muito mais abrangente. O usuário pode, então, decidir se espera os resultados mais aprofundados ou não (ou pode solicitar ambos!). Tal conversa permite a transparência no processo de pesquisa, enquanto também educa o usuário acerca do tempo necessário para responder a solicitações complexas. Espera-se que o resultado seja um cliente que provavelmente estabelecerá prazos realistas em solicitações futuras à biblioteca.

A biblioteca parlamentar pode querer documentar as expectativas de serviço de uma maneira mais formal e comunicar tais informações em seu site ou documentos oficiais. Por exemplo, a biblioteca pode declarar que, quando estiver diante de um grande volume de solicitações, sua equipe dará prioridade para as solicitações de pesquisa sobre tópicos que atualmente estejam em discussão no parlamento, ou para trabalhos realizados por comissões em vez de trabalhos individuais. Da mesma forma, os parlamentares e suas equipes podem ser informados acerca da prática da biblioteca de prestar serviços e pesquisas apartidários. Isto não impede os parlamentares de solicitar, por exemplo, argumentos favoráveis ou contrários a uma política específica, mas quando o fizerem, o pesquisador sempre deixará claro que os argumentos apresentados não representam seus pontos de vista particulares. As listas de verificação ética da IFLAPARL [*The IFLAPARL Ethics Checklists*¹⁸] abordam sete áreas em que uma biblioteca parlamentar pode se envolver proativamente com os usuários e estabelecer expectativas, conforme apropriado. As listas de verificação são discutidas no Capítulo 9.

¹⁸ *IFLAPARL Ethics Checklists*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>



7 Biblioteca e serviços de informação

Serviços de informação (ou *serviços de referência*) referem-se àqueles serviços que fornecem informações de referência rápida a partir de fontes impressas ou on-line em circunstâncias nas quais o conhecimento de um especialista no assunto não é necessário. Em comparação, os serviços de pesquisa oferecem aos parlamentares análises, consultoria e briefings especializados sobre políticas. Geralmente, esses são briefings mais substanciais que os fornecidos pelos serviços de informação. A distinção entre 'serviços de informação' e 'serviços de pesquisa' não é difícil, mas também não é rápida. Embora a biblioteca e o serviço de pesquisa queiram fazer a distinção entre esses dois o mais claramente possível em sua literatura, eles não devem esperar que os parlamentares e suas equipes necessariamente entendam onde estão os limites.

Este capítulo aborda os serviços gerais de biblioteca e informação que se espera encontrar em uma biblioteca parlamentar. Ele trata do seguinte:

- A biblioteca como uma entidade física;
- O conceito de um balcão central de informações ou de um ponto de consulta central;
- De onde vêm as consultas e como são recebidas;
- Tipos de consulta; e
- Fontes utilizadas para responder às consultas.

7.1 A biblioteca física

Apesar do crescimento dos acervos digitais e sistemas de comunicação eletrônica, a maioria das bibliotecas parlamentares ainda mantém um espaço físico. Este espaço é geralmente usado para áreas de trabalho dos funcionários, reuniões com clientes ou orientação e treinamento, e para o acervo físico. O acervo físico pode incluir livros e publicações impressos, jornais e acervo histórico impressos que ainda não tenham sido digitalizados.

A biblioteca física também pode incluir fotocopiadoras, scanners, leitores de microfilme, impressoras coloridas ou de grande porte/alta velocidade, e podem oferecer acesso a computador para que os clientes naveguem pelo catálogo on-line. Algumas bibliotecas podem até ter laptops e dispositivos móveis (tais como leitores de livros digitais ou tablets) que podem ser emprestados aos clientes e aos funcionários. Muitas bibliotecas também têm espaço para exposições e mostras de itens históricos e preciosos relacionados ao Legislativo.

Muitas bibliotecas estabelecidas provavelmente sofreram uma queda na última década no número de usuários utilizando fisicamente as instalações, mesmo que a utilização geral dos serviços oferecidos possa ter aumentado. Algumas bibliotecas podem se encontrar com seu espaço subutilizado, uma vez que os usuários estão visitando cada vez menos e o acervo tem cada vez mais se originado digitalmente. Portanto, a biblioteca pode enfrentar um dilema quanto à melhor forma de utilizar seu espaço. Uma opção será liberar parte dele para outros fins no parlamento. Mas se o espaço estiver localizado estrategicamente ou for de interesse histórico, provavelmente haverá relutância em abrir mão dele, por receio de reduzir o contato com os parlamentares. De qualquer forma, uma espécie de balcão de informações ou ponto de consulta central pode ser estrategicamente colocado, que seja conveniente para a Casa e outros locais frequentados pelos parlamentares; provavelmente ainda será necessário em um futuro próximo, uma vez que nem todas as transações serão realizadas on-line ou por telefone. As soluções para utilização deste espaço estrategicamente podem incluir:

- *Tornar a biblioteca um espaço mais recreativo*, talvez oferecendo periódicos ou outro material para relaxamento;
- *Usar o espaço para mostras e exposições* que promovam o trabalho da biblioteca e do parlamento;
- *Oferecer espaço de escritório, com computadores e espaço para laptops*. Isso pode ser um atrativo para os



parlamentares, caso seus próprios gabinetes estejam longe da biblioteca ou se a acomodação do gabinete oferecido for inadequada, especialmente se a biblioteca for próxima ao plenário, às salas das comissões ou a outros locais frequentados pelos parlamentares.

- *Realizar sessões quando os pesquisadores estiverem disponíveis para dar consultoria sobre temas de interesse atual.* Isso tem a vantagem de incentivar o contato pessoal entre os parlamentares e os pesquisadores: algo que nem sempre pode acontecer, especialmente em bibliotecas parlamentares maiores ou quando o serviço de pesquisa não está convenientemente localizado próximo aos gabinetes e outras instalações. Talvez as sessões possam ser realizadas por outros funcionários do parlamento, por exemplo, para explicar os subsídios parlamentares.
- *Oferecer treinamento para os parlamentares e suas equipes* no uso das estruturas (tanto físicas quanto on-line) oferecidas pela biblioteca e pelo serviço de pesquisa.

Se uma nova biblioteca estiver sendo desenvolvida, seja em um novo parlamento, seja porque determinado parlamento está reformulando suas acomodações, a pergunta a ser feita é: que tipo de espaço físico a biblioteca precisa? Em um contexto ideal, a biblioteca terá um balcão de consulta central bem visível ou outro ponto de acesso, próximo ao plenário do parlamento e/ou salas de comissões, ou em algum lugar por onde os parlamentares e suas equipes passam regularmente. Também é desejável que esteja disponível algum tipo de espaço de leitura para que os usuários consultem jornais, periódicos e outros materiais da biblioteca. Ademais, é importante ter prateleiras facilmente acessíveis para guardar o acervo, bem como áreas de estudo discretas. Faz parte das melhores práticas, se os recursos permitirem, ter uma fotocopidora e um computador disponíveis para os usuários. Algumas bibliotecas estão experimentando funcionar 24 horas por dia, permitindo que os usuários acessem o material a qualquer tempo.



Estudo de caso: promoção de uma experiência interativa de exposições com o usuário

As bibliotecas parlamentares podem integrar a tecnologia às exposições convencionais de forma criativa e inovadora para envolver os usuários dentro de seu espaço físico. A Biblioteca Benakeios, do Parlamento Helênico, em uma parceria com a *Onassis Scholars Association*, abriu uma exposição multimodal, “*Glossopolis*”, em fevereiro de 2016. Esta exposição incluiu a exibição de artefatos em um dos anexos da Biblioteca, e vinculou as exposições ao Acervo Psycharis da Biblioteca, de mais de 35 mil volumes. Um dos objetivos da *Glossopolis* era “mostrar a Biblioteca do Parlamento Helênico como um organismo vivo, em crescimento, que pode se adaptar a mudanças e atender às diversas necessidades de públicos versáteis.” Além das exposições, a Biblioteca Benakeios incluiu vídeos e atividades, como jogos de tabuleiro tradicionais. A Biblioteca foi além das exposições físicas, criando jogos digitais para apoiar os objetivos de aprendizagem da exposição. A combinação de recursos convencionais com recursos digitais ofereceu um valor agregado aos visitantes da exposição, em especial, aos visitantes jovens. Um artigo publicado na pré-conferência da IFLAPARL de 2019 oferece mais detalhes sobre este estudo de caso.¹⁹

7.2 O balcão central de informações ou ponto de consulta

O conceito de um balcão central de informações ou um ponto de consulta é algo que precisa ser mais explorado. Um ponto central de consulta pode ser uma entidade física ou pode ser virtual. Mas o mais provável é que seja uma combinação de ambos. O balcão central físico pode ser menos importante do que já foi antes do crescimento do acesso remoto aos materiais da biblioteca, mas desde que possa ser localizado em algum espaço conveniente para os parlamentares, ainda é provável que seja um conceito válido como um local central para a prestação de serviço. 'Conveniente para os parlamentares' provavelmente significa próximo ao plenário, ou, possivelmente, próximo às salas das comissões. Se isso for impossível, deve, pelo menos, ser em algum lugar onde os parlamentares geralmente congregam ou transitam. A visibilidade lembra constantemente da existência da biblioteca e oferece uma valiosa oportunidade para que a equipe converse cara a cara com os usuários.

As principais funções de um balcão central de informações são:

- *Atuar como um ponto central para o recebimento de consultas pela biblioteca.* Em bibliotecas grandes, com muitos funcionários especializados, os usuários podem contatar o balcão central para indicação de um perito na matéria. Os parlamentares podem fazer uma consulta geral, mas podem, na verdade, estar buscando algo bastante específico dentro dessa consulta. Portanto, a equipe deve ser hábil na condução de uma entrevista de referência para garantir que as necessidades do usuário estejam claras. Isto inclui a concordância com um prazo segundo o qual a informação é necessária. No caso em que a consulta é encaminhada a um perito no assunto em questão, esse funcionário deve contatar o usuário para esclarecer melhor a solicitação. A equipe também precisa entender a necessidade da confidencialidade na forma como lida com as consultas (verifique o Capítulo 6 para mais informações sobre este tópico).
- *Responder consultas gerais de referência/informação.* O escopo dessas consultas provavelmente variará de acordo com o tamanho da biblioteca e com o número de especialistas de que ela dispõe. Em bibliotecas pequenas, é provável que os funcionários do balcão de informações respondam a uma gama de consultas bem mais ampla. Se a biblioteca tiver equipe com conhecimento especializado, então, os funcionários do balcão de informações podem encaminhar a solicitação a eles para consultoria especializada.

¹⁹ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1993>



- *Oferecer instruções sobre como usar produtos e serviços da biblioteca a usuários que querem o autoatendimento.* Muitas vezes, a informação buscada estará disponível na intranet do parlamento e os usuários podem ficar satisfeitos de buscar a informação por si próprios. Assim, é uma boa prática oferecer orientação sobre o acesso a recursos aos usuários interessados.
- *Oferecer material impresso aos usuários.* O balcão central de informações é o local prático para processar o material para empréstimo. É uma boa prática adotar uma política para assegurar, o quanto possível, que os funcionários parlamentares não recebam assistência quanto às solicitações de informação de cunho pessoal.

7.3 De onde vêm as consultas

A biblioteca e o serviço de pesquisa precisam ser claros quanto aos habilitados a fazerem consultas (as informações acerca de como são recebidas são abordadas no Capítulo 6). A resposta pode parecer óbvia, mas há usuários, além dos parlamentares, que têm um motivo legítimo para buscar a assistência da biblioteca. Os mais óbvios são os funcionários dos parlamentares, que estão trabalhando em seu nome. É uma boa prática estabelecer uma política que proíba as equipes dos parlamentares de fazer consultas para promover seus próprios interesses pessoais, em vez daqueles do parlamentar para quem trabalham. Também é provável que a equipe da administração parlamentar tenha um motivo legítimo para fazer consultas.

Outra possível fonte de consulta é constituída dos servidores públicos que trabalham para o governo: quando disponível, recomenda-se a biblioteca do departamento governamental pertinente como a primeira parada para os membros do serviço público, embora nem todos os departamentos tenham serviços de biblioteca consistentes. Algumas bibliotecas parlamentares têm ligações estreitas com suas bibliotecas nacionais (ou são, de fato, também a biblioteca nacional), e quando este é o caso, trata-se de uma outra fonte potencial de consulta. Outros acordos recíprocos com aqueles dos quais a biblioteca pode depender para obter ajuda podem ser mutuamente benéficos. Esses podem incluir, por exemplo, universidades, organizações profissionais ou grupos de interesse. De maneira mais ampla, em diversos parlamentos, a biblioteca é responsável por lidar com consultas sobre o parlamento feitas pelo público em geral. Este assunto é abordado no Capítulo 16.

Qualquer que seja a cobertura em termos de quem pode fazer consultas e o que pode ser questionado, as regras devem ser claramente estabelecidas, comunicadas e compreendidas para que, se necessário, os funcionários possam redirecionar as consultas que devem ser feitas em outro lugar.

7.4 Tipos de consulta

Uma das características dos parlamentares é que podem legitimamente perguntar sobre quase tudo porque quase tudo pode estar dentro do escopo de suas funções parlamentares. As bibliotecas normalmente podem esperar responder a qualquer consulta derivada dessas funções, mas não esperam responder a consultas derivadas de interesses pessoais ou comerciais dos parlamentares. A seguir, há uma tentativa de definir as principais categorias dentro das quais as consultas provavelmente ocorrerão, mas pelo motivo acima, não se tenta cobrir todos os eventos:

- *Material de imprensa.* Os parlamentares precisam acessar materiais da imprensa (inclusive sites de notícias on-line) e outras fontes de notícias, tais como televisão e rádio. Podem estar procurando material sobre um assunto no qual estejam interessados ou sobre o qual podem ser questionados, uma história que os menciona ou assuntos gerais da atualidade. Também estão interessados em como a imprensa reagiu a decisões políticas do governo.
- *Debates e procedimentos parlamentares.* Uma importante fonte de informações é aquilo que já foi dito no parlamento sobre um tópico específico, seja por apoiadores ou opositores do solicitante e seja recentemente ou em um passado remoto.
- *Documentos parlamentares e publicações governamentais.* Estas, provavelmente, são fontes



fundamentais de informação para oferecer material para a competição dos debates ou para se compreender o que o governo está tentando alcançar.

- *Leis.* Tanto as leis já aprovadas e em vigor, quanto os projetos de lei atualmente em tramitação no parlamento.
- *Dados estatísticos.* O interesse é frequentemente em relação ao eleitorado do parlamentar.
- *Indicadores e previsões econômicas*
- *Fatos históricos.* Tais como datas, implementação de políticas anteriores.
- *Citações.* Muitos parlamentares acreditam que o discurso será reforçado por uma citação adequada.
- *Material biográfico.* Seja sobre pessoas vivas ou figuras da história, informação contextual sobre alguém que o parlamentar irá conhecer, ou uma figura admirada do passado.
- *Material bibliográfico.* Muitas vezes, os parlamentares querem listas de leitura para acompanhar um tópico sobre o qual estão interessados.
- *Material de viagem e geográfico.* Tais como horário de trem ou avião, informações de atlas e guias de viagem, etc.
- *Informações sobre empresas, grupos de interesse e lobby e outras organizações.* Estes podem ser grupos que tentam influenciar o parlamento, por exemplo, ou pode ser que o parlamentar vá encontrar alguém de uma empresa ou organização específica e esteja buscando alguma informação contextual.

É importante que o balcão central de informações e outras partes dos serviços de informação não sejam apenas passivos em suas funções, mas que antecipem as demandas dos usuários. Em sua essência, isso significa que os funcionários devem ter um bom conhecimento dos assuntos atuais e uma compreensão das atividades que ocorrem no parlamento, bem como um conhecimento básico do processo parlamentar. Isso deve permitir-lhes prever as prováveis consultas no dia a dia e se preparar para elas. Mas seria possível ir além, desde que os recursos permitissem, e preparar materiais sobre tópicos de interesse atual ou potencial. Há várias formas pelas quais isso poderia ser feito. De maneira ideal, estarão em forma de material colocado na intranet do parlamento, presumindo que exista uma, mas ainda há lugar para material impresso também. Pode ser útil ter o mesmo material disponível tanto na intranet quanto no formato físico. Acervos de materiais localizados estrategicamente onde os usuários provavelmente os verão podem ter um papel valioso, além da disponibilização do material on-line. Algumas abordagens possíveis podem ser:

- *Acervos de material de imprensa sobre tópicos de interesse.* Isso pode ser de diversas formas. Pode ser um acervo de material, o qual seja regularmente acrescido, que possa ser pesquisado quando houver necessidade. Pode ser uma seleção de materiais sobre um 'tema controverso' ou um acervo diário de recortes considerados de especial interesse.
- *Pacotes de materiais reunidos para os debates parlamentares.* Podem incluir excertos dos procedimentos parlamentares, declarações do governo, materiais de imprensa ou de organizações com interesses no tópico em discussão. Tais pacotes poderiam ser colocados juntos pelos serviços de informação e serviço de pesquisa e poderiam incluir briefings de pesquisa relevantes.
- *Bibliografias sobre tópicos de interesse atual.* Normalmente, seria de se esperar que tivessem uma perspectiva mais longa que aqueles discutidos nos tópicos anteriores. Poderiam incluir livros, periódicos e links para sites úteis.
- *Documentos de pesquisa da biblioteca.* Essas publicações são preparadas para oferecer informações sobre assuntos de interesse do parlamento e podem ser acessadas tanto no formato impresso quanto digital.
- *Alertas de notícias e da mídia.* Estes alertas são customizados para determinada área de interesse



da pessoa e alimentados com base em notícias diárias e na mídia.

- *Alerta de assuntos do banco de dados on-line.* Estes alertas podem ser ajustados para oferecer a cada cliente os artigos de periódicos mais recentes dos bancos de dados on-line. Se a biblioteca não tiver banco de dados, as cópias impressas de periódicos novos podem ser digitalizadas e os artigos relevantes, entregues aos clientes.

O departamento de serviços de informação da biblioteca geralmente oferece respostas a uma ampla gama de perguntas e sua equipe precisa ser hábil na busca de diversas fontes, bem como ter habilidades de 'atendimento ao cliente', com rosto ou voz acolhedores, em quem os usuários possam ter confiança.



8 Serviços de pesquisa

Este capítulo aborda os serviços de pesquisa nos parlamentos. Como vimos nos capítulos anteriores, a distinção dos serviços de informação (ou referência) não é difícil, mas também não é rápida. A essência de um serviço de pesquisa é que ele realiza análise política e escreve briefings para os parlamentares em vez de, ou além de, oferecer acesso a informações publicadas por outros.

8.1 Biblioteca ou Serviço de Pesquisa - qual é a diferença?

Nem todos os parlamentos têm um serviço de pesquisa e, quando existe, não necessariamente é no mesmo departamento parlamentar da biblioteca e do serviço de informação.²⁰ Em uma pesquisa com membros da seção IFLAPARL, em 2013,²¹ nos casos em que o parlamento tinha um serviço de pesquisa, 43% dos entrevistados relataram que a biblioteca e o serviço de pesquisa estavam no mesmo departamento.

Sejam quais forem as diferenças organizacionais, há várias maneiras pelas quais o serviço de pesquisa e a biblioteca se relacionam entre si, desde a integração total até o funcionamento como entidades quase integralmente separadas, e variações entre esses polos. Para que um serviço totalmente eficaz seja prestado aos usuários, é importante que a biblioteca e o serviço de pesquisa tenham relações de trabalho próximas. Os resultados da pesquisa mostraram que a cooperação tenderá a ser mais estreita se a biblioteca e o serviço de pesquisa integrarem o mesmo departamento. Mas a pesquisa também observou que qualquer arranjo organizacional pode ser feito para funcionar e que ser organizacionalmente conectado não significa que a cooperação será estreita. A tensão entre bibliotecários e pesquisadores é frequentemente relatada pelos parlamentos, mas não é inevitável. As organizações eficazes garantirão que cada um entenda o papel do outro e a forma como precisam cooperar para prestarem um serviço perfeito aos usuários, que complementem em vez de duplicar.

Além dessas diferenças organizacionais, há variações no tamanho dos serviços de pesquisa e, portanto, na escala e especialização dos serviços que são capazes de prestar. Mas independentemente do tamanho, os motivos para se ter um serviço de pesquisa e suas características essenciais terão muito em comum.

Mas o que exatamente é um serviço de pesquisa parlamentar? Em resumo, um serviço de pesquisa oferece análise especializada e consultoria aos parlamentares. A prestação de serviços de referência ou informação frequentemente implica a busca de materiais e informações sobre determinado assunto e o exame de sua relevância para a pergunta feita. Mas o processo de avaliação geralmente para aí, com os materiais selecionados sendo entregues ao solicitante para mais estudos e avaliação. Em um serviço de pesquisa parlamentar, o analista ou pesquisador conclui o processo de avaliação, analisa os dados, descreve a importância dos dados para a questão sendo examinada e, ao fazê-lo, cria um produto de informação de valor agregado. Uma outra forma de analisá-lo é dizer que uma consulta de pesquisa é aquela em que habilidades analíticas adicionais e conhecimento político ou jurídico são necessários para oferecer uma resposta aprofundada, diferente de uma consulta de referência, em que a resposta pode resultar em uma compilação de informações, coletadas a partir de fontes oficiais. Observe que a resposta a uma 'pesquisa' pode, de fato, ser um briefing oral bem curto. Vários serviços de pesquisa empregam especialistas em assuntos, mas outros contam com pesquisadores com sólidas habilidades de pesquisa e análise genéricas.

O pesquisador especializado oferecerá uma análise imparcial, que provavelmente será uma síntese de várias fontes e fará isso usando seus conhecimentos acerca do arcabouço jurídico ou político relevante.

²⁰ Este fato reflete-se no título descritivo, mas um pouco complicado, da seção da IFLA: 'Biblioteca e serviços de pesquisa para parlamentos.'

²¹ *IFLAPARL Report*, Survey on why IFLAPARL members attended IFLA conferences, IFLAPARL, 2013, p.6.

<https://repository.ifla.org/handle/123456789/1994>



O termo 'pesquisa' em um ambiente parlamentar tem um significado muito diferente quando comparado com a pesquisa acadêmica, que tende a transmitir noções de uma pesquisa primária pura, ou trabalhos de longa duração para descobrir relações verdadeiras e fundamentais na sociedade para os fins de avançar o conhecimento e a compreensão. A pesquisa para o legislativo é mais aplicada em sua natureza, buscando aproveitar uma ampla gama de conhecimentos existentes e, então, sintetizá-los, de uma forma que seja útil para os parlamentares ocupados. Em resumo, a pesquisa no contexto parlamentar é aplicada: ela facilita a compreensão e a identificação de soluções para problemas específicos.

8.2 Por que um Serviço de Pesquisa gerido por um parlamento?

Em diversos parlamentos, os partidos políticos terão equipes de pesquisa e os parlamentares podem também empregar um ou mais pesquisadores. Tal equipe apoiará a ideologia e a política do partido ou do parlamentar para o qual trabalha. Um serviço de pesquisa parlamentar presta um serviço independente, apartidário para todos os parlamentares. Ambos os grupos têm um papel relevante. Os partidos e os parlamentares provavelmente podem ter a necessidade de consultar e discutir questões políticas com a equipe de sua própria convicção política. Entretanto, um serviço parlamentar oferece diversos benefícios. Um serviço de pesquisa politicamente imparcial pode produzir consultoria e análises em que os parlamentares de todos os partidos podem confiar. A análise e os briefings concretos que oferece tendem a ser geralmente aceitos como apartidários. O serviço de pesquisa parlamentar pode oferecer argumentos contrários àqueles apresentados por assessores políticos, que podem ser úteis na previsão de críticas a uma determinada política e garantir sua consistência. Pode recorrer ao conhecimento e à experiência coletiva de todos aqueles que trabalham dentro da organização e, em parceria com a biblioteca, pode oferecer acesso a uma maior variedade de fontes.

O conceito de assessorar o legislativo a fazer políticas públicas sólidas não significa que um serviço de pesquisa parlamentar seja como uma comissão de inquérito, criada para examinar e fazer recomendações sobre alguma questão do dia. O trabalho do serviço de pesquisa é apoiar todos os parlamentares, independentemente de seus pontos de vista sobre determinado assunto: não é tirar suas próprias conclusões sobre as principais questões do dia! A divisão mais óbvia na maioria dos parlamentos será entre o partido ou partidos que apoiam o governo atualmente no poder e aqueles que não apoiam. Os apoiadores do governo provavelmente buscarão provas apoiando as políticas do governo, enquanto os opositores terão o objetivo de encontrar falhas na posição da maioria ou buscar soluções políticas alternativas. Mas as divergências entre as linhas partidárias não são, obviamente, as únicas acerca das quais o pesquisador precisa estar ciente. Os parlamentares não irão necessariamente apoiar as políticas do partido ao qual pertencem em todas as matérias, por exemplo, se tiverem um forte interesse de seu eleitorado em uma política alternativa. E há muitos tópicos que podem ser altamente controversos do ponto de vista social ou moral, sobre os quais as divergências não estão restritas aos partidos. Em outras ocasiões, pode haver um amplo consenso sobre a direção política entre os partidos, mas há espaço para discussões e discordâncias consideráveis sobre a melhor maneira de implementá-la. Em todos esses casos, o apoio do serviço de pesquisa imparcial pode ser solicitado pelos parlamentares.

8.3 Resultados da pesquisa

Um serviço de pesquisa parlamentar eficaz precisa ser proativo e reativo. Isto é, precisa responder às necessidades dos parlamentares, mas também, quando possível, antecipá-las. Antecipar as necessidades significa muitas coisas. Significa que os pesquisadores devem estar cientes do contexto da legislação que está agendada para ser debatida e cientes de outras questões políticas que provavelmente virão à tona para discussão pública. Algumas dessas questões serão da própria agenda do governo, mas também haverá questões que pressionarão os parlamentares e o governo. Os exemplos incluem uma questão que recebeu muita atenção da mídia, ou uma emergência nacional,



que demanda uma resposta dos parlamentares. Os pesquisadores precisam ter um bom conhecimento dos assuntos atuais. Se são especialistas em assuntos particulares, seus conhecimentos precisam estar totalmente atualizados. Também precisam estar familiarizados com as principais fontes de informação e documentação e serem capazes de acessá-las, bem como ter contato com funcionários e outros que trabalham em áreas políticas relevantes.

Os documentos produzidos pelos pesquisadores como resultado de seu trabalho proativo variam de parlamento para parlamento, e o mesmo serviço de pesquisa pode produzir diferentes tipos de resultados para atender a necessidades diferentes. Por um lado, pode haver documentos de pesquisa substanciais e relevantes analisando o contexto e o conteúdo de um texto legislativo ou de alguma questão política atual. Por outro lado, pode haver notas breves, como as Perguntas Frequentes (FAQ), sobre tópicos específicos de interesse atual. Podem estar disponíveis como documentos impressos ou on-line. O mais provável é que haja uma combinação deles. Alguns serviços de pesquisa se comprometem a produzir análises para apoiar os estudos do parlamento sobre todos os principais projetos de lei ou outros procedimentos como parte dos termos de referência do serviço.

A abertura e a transparência parlamentares têm sido prioridades cada vez mais importantes ao longo da última década, mais ou menos, e a maioria dos serviços de pesquisa parlamentar atualmente publica os produtos de sua pesquisa proativa na internet.²² Esses briefings podem ser úteis a jornalistas, especialistas e ao público, e também ajudam os parlamentares a acessar os materiais facilmente se estiverem na internet e se puderem ser encontrados por meio de ferramentas de busca populares. O formato padrão para a pesquisa parlamentar on-line provavelmente ainda é documentos em PDF, mas há uma tendência crescente em direção aos formatos 'digital first', que são mais fáceis de serem lidos on-line, especialmente em telefones celulares e tablets. Cada vez mais, há uma expectativa para que os serviços de pesquisa criem visualizações, tais como infográficos e mapas para complementar a análise textual, como um auxílio para a compreensão de questões complexas.

A parte reativa do trabalho envolve responder às solicitações dos parlamentares. Seu escopo é potencialmente bastante amplo e provavelmente varia de acordo com a forma como o parlamento trabalha. Podem variar desde solicitações substanciais para o trabalho sobre uma questão política na qual o parlamentar tem interesse, até briefings rápidos para preparação para uma aparição na mídia, ou ajuda com uma questão local envolvendo o eleitorado do parlamentar. O trabalho prévio é geralmente indexado ou salvo em um banco de dados para possibilitar uma recuperação rápida. Pode ser, então, atualizado e reutilizado se uma questão semelhante aparecer novamente. Se houver muitas solicitações de pesquisa sobre o mesmo tópico, um briefing proativo pode ser produzido.

Dependendo da legislação local e das expectativas, o trabalho reativo pode ser confidencial ao parlamentar que o solicitou, tanto por um período limitado quanto para sempre. Mais considerações sobre a confidencialidade dos serviços podem ser encontradas no Capítulo 6.

²² *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p.38, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



Benefícios da pesquisa proativa	Benefícios da pesquisa reativa
A pesquisa fica pronta tão logo necessário.	Não é possível prever todos os tópicos sobre os quais os parlamentares podem precisar de um briefing.
Os parlamentares podem acessar o serviço a qualquer tempo, onde quer que estejam.	Não é um uso eficiente dos recursos escrever briefings proativos sobre cada tópico de interesse que se possa imaginar, por mais obscuro que seja.
Os briefings proativos alcançam um número maior de parlamentares, especialmente se publicados on-line.	Se os eventos estiverem se desenrolando muito rápido, pode não haver tempo de publicar um briefing, mas pode-se produzir um resumo básico sobre uma questão emergente mediante solicitação.
Também podem ser um recurso valioso para o público.	A pesquisa reativa pode ser personalizada de acordo com as necessidades individuais.
O briefing proativo ajuda a equipe a planejar de maneira mais eficaz, antecipando as grandes questões para produzir informações sobre elas, os recursos podem ser alocados antecipadamente.	O contato com os parlamentares e suas equipes quando uma pesquisa reativa é encomendada ajuda os pesquisadores a entender melhor suas necessidades e pode melhorar a satisfação no trabalho.
A publicação proativa aumenta a conscientização e o uso do serviço.	Forte demanda por pesquisa reativa pode demonstrar às partes interessadas que os parlamentares confiam no serviço.

Tabela: Comparação entre a pesquisa proativa e a pesquisa reativa.

O equilíbrio entre a produção de pesquisa proativa e reativa pode depender do nível de demanda e do tempo disponível. Os produtos da pesquisa proativa têm maior probabilidade de aparecerem durante os períodos de recesso parlamentar, quando a equipe está menos ocupada. A pesquisa proativa também pode ser útil em um serviço de pesquisa recentemente estabelecido como parte de suas atividades de desenvolvimento, no começo de uma nova legislatura para preparar os parlamentares acerca dos assuntos atuais, e em períodos de lançamento de novos produtos, para gerar interesse e conscientização.

Muitos parlamentos relatam uma mudança no equilíbrio do trabalho de pesquisa, do reativo para o proativo ao longo dos últimos anos. Por exemplo, a Biblioteca da Câmara dos Comuns do Reino Unido com frequência lutava para atender a demanda de consultas baseadas no eleitorado, feitas pelos parlamentares. Em 2019, lançou um programa para criar um serviço centralizado on-line, com o objetivo de atender a uma maior proporção de necessidades dos parlamentares por meio de briefings e materiais publicados. Entretanto, uma abordagem baseada puramente em pesquisa pré-realizada provavelmente não será suficiente todas as vezes e a possibilidade de encomendar pesquisa personalizada é o serviço que os parlamentares britânicos mais apreciam.

8.4 Trabalho para comissões e outros clientes

Uma outra forma importante de resultado em vários serviços de pesquisa é a pesquisa contextual e informacional para apoiar o trabalho das comissões. Em alguns parlamentos, esta é a parte principal do trabalho do serviço de pesquisa; em outros, as comissões são apoiadas por sua própria capacidade de pesquisa. Cada parlamento terá sua própria forma de organizar o trabalho das comissões. O serviço de pesquisa parlamentar pode ser chamado a ajudar da seguinte forma:

- montando o escopo e pesquisando termos de referência para uma comissão de inquérito, com base em ideias dos membros da comissão ou no conhecimento dos próprios pesquisadores acerca de questões atuais ou emergentes.
- escrevendo briefings para as reuniões da comissão, oferecendo o contexto sobre políticas,



pessoas e eventos relevantes.

- escrevendo perguntas sugeridas para testemunhas convocadas pela comissão, que podem ser usadas pelos parlamentares como base para a inquirição da testemunha.
- elaborando relatórios e conclusões da comissão, para aprovação ou emendas pela comissão.

Alguns serviços de pesquisa parlamentar também produzem trabalho para associações internacionais e para grupos de partidos políticos, embora estes tenham prioridade menor do que as solicitações individuais e das comissões.

8.5 Organização: especialistas x generalistas

Os serviços de pesquisa variam tanto em tamanho que é impossível generalizar ou ser prescritivo acerca de como devem ser organizados. Obviamente, um serviço com 100 pessoas ou mais terá uma maior necessidade de pensar sobre a estrutura organizacional do que um serviço com apenas um ou dois pesquisadores. Não há fórmula mágica a respeito de quantos pesquisadores são necessários em um serviço eficaz, pois ele depende da natureza da instituição, da quantidade e natureza das comissões, do número de parlamentares e de quantos de seus próprios pesquisadores os parlamentares podem empregar. Para novos serviços de pesquisa, a melhor abordagem pode ser ter um pequeno número de pesquisadores excelentes, que possam provar o valor de tal serviço e, então, ir adicionando pessoal bem qualificado gradualmente, conforme a demanda aumenta. Criar uma equipe grande desde o início pode ser arriscado se a demanda por pesquisa independente não tiver se desenvolvido ainda, se o serviço ainda não tiver ganhado a confiança dos clientes de todos os partidos. Em geral, quanto maior a equipe, maior a pressão para se especializar, em busca de maior eficiência e de um serviço mais personalizado. A especialização por assunto é a forma mais comum de isto acontecer. Em uma equipe menor, é difícil recrutar especialistas em assuntos específicos ou designar pessoal para funções especializadas, porque todos precisam ser competentes para lidar com qualquer coisa que surgir. A ênfase aqui é nas boas habilidades de pesquisa genérica e em uma ampla compreensão das questões políticas e legislativas atuais. Em uma equipe maior, a vantagem de se ter especialistas é que eles terão um nível mais profundo de questões atuais em suas próprias áreas e provavelmente serão capazes de concluir tarefas de pesquisa que requerem um alto nível de detalhes mais rapidamente. Mas isto pode levar à inflexibilidade: se a pasta de economia estiver ocupada, um pesquisador empregado como especialista em direitos humanos pode ficar relutante ou ser incapaz de ajudar. Também é importante que os especialistas trabalhem em conjunto: um especialista em políticas sanitárias pode precisar de contribuições de um estatístico ou economista para enfrentar questões como as pressões sobre os serviços de saúde causadas por uma população em mudança.

À medida que os serviços menores começam a se expandir, podem achar útil recrutar pesquisadores com mais habilidades especializadas, tais como economia ou aspectos particulares do direito. Alguns serviços podem permanecer 'médios' indefinidamente, mas, para outros, este será o início de um processo gradual de expansão, com um aumento gradual de especialistas por assunto.

Diversos parlamentos encomendam a organizações externas, tais como universidades, a realização de algumas de suas necessidades de pesquisa. Isso geralmente se aplica nos casos em que se deseja uma pesquisa original, talvez envolvendo outras pesquisas ou uma observação profunda de uma questão específica, mas pode ser uma opção útil quando o serviço interno de pesquisa é pequeno ou não tem acesso a especialistas no assunto.

Uma outra forma de especialização dentro dos serviços de pesquisa é criar equipes separadas para cobrir tipos diferentes de pesquisa. Por exemplo, o Serviço de Pesquisa do Parlamento Europeu tem equipes separadas de pesquisa para comissões, para os parlamentares individualmente e para o Parlamento como um todo. Esta divisão do trabalho pode tornar o planejamento e a priorização mais fáceis porque essas tarefas diferentes são geralmente necessárias para prazos diferentes, com as comissões trabalhando com projetos planejados, de longo prazo, e os políticos individualmente tendendo a trabalhar com prazos muito curtos.

Qualquer que seja o nível de especialização, os serviços de pesquisa provavelmente trabalham melhor



quando são organizados em equipes menores, nas quais os membros da equipe ajudam uns aos outros a lidar com períodos movimentados, compartilham ideias e verificam o trabalho uns dos outros. Uma forma de incentivar a colaboração entre pesquisadores e bibliotecários e garantir que os pesquisadores tenham acesso à maior variedade de materiais é incluir bibliotecários que são especialistas em recursos nas áreas temáticas relevantes nas equipes de pesquisa.

Os serviços de pesquisa parlamentar ocorrem em muitos formatos e tamanhos. Em muitos países onde eles são bem estabelecidos, muitos parlamentares achariam inconcebível tentar fazer seu trabalho sem o apoio de uma equipe de pesquisa interna e imparcial. Este pequeno capítulo apenas ofereceu uma breve introdução sobre a natureza e o papel da pesquisa no parlamento. Para mais informações, confira estas publicações relativamente recentes, compiladas por profissionais experientes:

- *Guidelines for Parliamentary Research Services*, IPU and IFLA, 2015²³
- *Parliamentary Research Handbook*, UK Parliament, 2017²⁴

²³ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>

²⁴ <https://www.parliament.uk/business/publications/research/parliamentary-research-handbook/>



9 Qualidade e avaliação do serviço

As bibliotecas parlamentares são frequentemente solicitadas a prestar contas de seus serviços e atividades e de como têm apoiado os parlamentares e suas equipes. Essa avaliação do serviço pode ser oficial, na forma de um relatório anual, declaração direta para a comissão parlamentar pertinente ou um relatório de avaliação. Também pode ser uma autoavaliação informal pela própria biblioteca, para verificar se a biblioteca está prestando os serviços de qualidade exigidos por seus usuários. Mas como devemos definir informação e pesquisa de qualidade no contexto parlamentar? Este capítulo analisa o estabelecimento de padrões sobre como a equipe seleciona informações e as apresenta a nossos clientes.

9.1 Definição de qualidade

Uma forma de se definir 'qualidade' é descrever o *melhor produto possível*, em termos absolutos. Historicamente, a biblioteca parlamentar e os serviços de pesquisa tendem a definir qualidade desta forma: 'alta qualidade' é uma frase comum em missões e objetivos de serviço, com indicadores implícitos de publicações acadêmicas (para os serviços de pesquisa) e serviços de pesquisa bibliotecária. No campo da gestão da qualidade como se desenvolveu no século XX, no entanto, esse sentido foi suplantado, em grande medida, pela definição de qualidade em termos relativos, baseada em fatores tais como conformidade com os requisitos, adequação ao objetivo ou atendimento às necessidades e desejos dos clientes. Por exemplo, os parlamentares podem valorizar a oportunidade em vez de um briefing detalhado e bem escrito - e um briefing 'de alta qualidade' será inútil se não estiver pronto a tempo para um debate em que seja necessário.

Ao mesmo tempo, medidas absolutas de qualidade ainda são importantes. Nossos clientes não nos agradecerão se a informação que oferecemos é imprecisa ou se pontos essenciais estiverem faltando, expondo-os a críticas caso tenham confiado nessa informação. O Secretário-Geral, a parte interessada mais importante para muitas bibliotecas parlamentares, pode valorizar altos padrões de debate mais do que os políticos, que estão imersos na competição da política parlamentar. Assim, os serviços bem-sucedidos devem alcançar a qualidade técnica de contribuição - oferecendo provas científicas válidas ou baseadas em fatos - enquanto também alcançam qualidade no sentido de atender às necessidades e aos desejos do cliente. A seguir estão algumas observações gerais sobre o que constitui esse aspecto da qualidade. Alguns comentários mais específicos serão encontrados em outros capítulos; por exemplo, informações sobre qualidade no desenvolvimento do acervo são abordadas no Capítulo 5.²⁵

9.2 Apresentação de informações

O Capítulo 3 analisou alguns dos critérios que precisam ser usados na avaliação da qualidade do material adequado para informar os parlamentares ocupados. Esta seção aborda o que queremos dizer com qualidade quando apresentamos essas informações a nossos usuários. Ela se concentra em informações escritas, mas os princípios gerais são aplicáveis para qualquer que seja o meio da informação.

Precisão e objetividade. O conteúdo deve ser preciso e deve utilizar uma variedade de fontes, levando em conta os critérios já estabelecidos para a seleção do material e garantindo sua validade. Não deve haver uma confiança excessiva em fontes secundárias e as fontes devem ser citadas adequadamente. Se forem utilizadas citações ou estatísticas, é importante que sejam precisas.

²⁵ Para uma leitura adicional, há um capítulo útil sobre medidas de impacto e estatísticas no Manual sobre Tecnologias de Informação e Comunicação em Bibliotecas Parlamentares, (*Information and Communication Technologies in Parliamentary Libraries*), publicado pelo Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas, a União Interparlamentar e a Seção da IFLA para Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos, por meio do Centro Mundial de TIC no Parlamento (Global Centre for ICT in Parliament), em 2012. <https://ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/handbook-information-and-communication-technologies-in-parliamentary-libraries>



Em princípio, o usuário (e também membros da equipe que buscam reutilizar o material para um trabalho posterior) deve ser capaz de verificar as afirmações feitas com base nas fontes citadas e de monitorá-las se assim quiser. O conteúdo também deve ser imparcial, tendo em conta os critérios estabelecidos em 'objetividade', na seção anterior.

Oportunidade. Muito do trabalho nas bibliotecas parlamentares é feito mediante prazos, em razão das vidas agitadas dos parlamentares e das pressões que sofrem. É importante que tais prazos sejam atendidos ou o trabalho pode ser inútil. Por exemplo, se o trabalho é para uso em um debate no plenário, é inútil se não for recebido até o fim do debate. Se possível, os prazos devem ser discutidos quando a solicitação é feita, e o uso pretendido da resposta ser esclarecido. Se a pressão do trabalho for grande e ele não for ser usado em um evento específico, como uma reunião ou debate, então, pode ser possível negociar um prazo maior, mas isso sempre deve ser feito com antecedência em vez de se entregar o trabalho com atraso. É sempre desejável obter um prazo específico sempre que possível: uma solicitação para uma resposta 'o mais rápido possível' não ajuda muito e pode significar coisas muito diferentes para pessoas diferentes.

Relevância. Sempre precisamos lembrar que nosso trabalho é para uso de parlamentares ocupados e não, por exemplo, para apresentação em um periódico erudito ou seminário acadêmico. Isso não significa que os padrões de precisão sejam baixos, mas que a informação precisa ser personalizada de maneira que seja útil às pessoas com tempo limitado, com apenas a quantidade certa de detalhes para o fim pretendido. Quando uma consulta individual está sendo feita, é sempre desejável descobrir o propósito para o qual a informação está sendo buscada. Isso possibilita que a resposta seja adaptada de acordo.

Apresentação As informações precisam ser apresentadas de forma que seja rápida e fácil a compreensão de seu conteúdo e que sejam usadas para o fim pretendido. Isso significa que:

- O primeiro requisito é a concisão. Produtos de pesquisa de mais de uma página, até quatro páginas no máximo, dificilmente serão lidos na íntegra por muitos parlamentares. Os produtos elaborados para ajudar a realizar uma pesquisa contextual aprofundada podem ser mais longos - eles são, muitas vezes, apreciados pela equipe de apoio dos parlamentares ou por parlamentares que têm um interesse especial no assunto.
- A apresentação e o layout devem facilitar ao destinatário a assimilação e o uso das informações prestadas. A solicitação deve ser lógica e deve levar o leitor de um ponto a outro.
- A escrita deve ser clara e não ambígua e deve evitar jargões o quanto possível. Quando for necessário usar jargões ou termos especializados, seu significado deve ser explicado. Se o cliente pretende reutilizar as informações, por exemplo, em uma comunicação com o eleitorado, deve-se considerar minimizar a quantidade de retrabalho que o cliente precisa fazer. Entretanto, não é papel das bibliotecas parlamentares escrever discursos políticos ou 'embelezar' os fatos.
- Deve-se evitar erros gramaticais, ortográficos e tipográficos. Pequenos erros podem reduzir a compreensão do leitor, e vários erros menores podem comprometer a confiança do leitor em sua precisão geral.
- Os links devem ser acompanhados de uma pequena descrição da informação contida no link, facilitando ao leitor decidir se deve ou não clicar sobre ele.



Sistemas de gestão da qualidade podem ser aplicados nas bibliotecas parlamentares?

A Gestão da Qualidade Total (*Total Quality Management* (TQM)) é uma abordagem à implementação abrangente dos métodos de gestão de qualidade em toda uma organização. A Organização Internacional de Normalização (ISO) define sete princípios de TQM:

1. Foco no cliente;
2. Liderança;
3. Envolvimento das pessoas;
4. Abordagem de processos;
5. Aperfeiçoamento;
6. Tomada de decisão baseada em provas;
7. Gestão de relações.

Algumas organizações foram além do TQM para a 'Excelência' - a Fundação Europeia de Gestão de Qualidade, por exemplo, renomeou-se simplesmente para 'EFQM' e agora promove 'um modelo de excelência' em vez de 'qualidade'. O modelo evoluiu ao longo do tempo.²⁶ A filosofia básica é que todas as partes, políticas, relações e métodos de trabalho de uma organização devem estar alinhados e orientados para satisfazer não apenas os clientes, mas também outras partes interessadas. A então Biblioteca do Parlamento Europeu alcançou o reconhecimento formal da EFQM em 2006 pelo trabalho conforme este modelo, então, certamente é possível que as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa adaptem-se à TQM ou 'Excelência'.

Por que uma biblioteca parlamentar e um serviço de pesquisa adotariam métodos de gestão de qualidade? A gestão de qualidade oferece uma abordagem estruturada para entrega de qualidade no sentido de produtos e serviços que satisfaçam clientes e partes interessadas. Todas as formas de gestão de qualidade dependem de uma compreensão daquilo que os clientes precisam ou querem, com uma gama de métodos para se alcançar ou superar essa expectativa. A alternativa a esse entendimento são as suposições sobre o que os parlamentares *devem* precisar, e isso pode levar a erros estratégicos.

9.3 Avaliação de desempenho

Além de identificar o que significa 'qualidade', as bibliotecas parlamentares podem querer coletar informações para ajudar os gestores e as partes interessadas a avaliarem o desempenho da biblioteca. Tais informações são, frequentemente, chamadas de *indicadores de desempenho*, e os principais são conhecidos como *indicadores-chave de desempenho* ou KPIs (no acrônimo original). É importante pensar com cuidado sobre quais indicadores de desempenho você precisa. Escolher os KPIs errados (por exemplo, focando apenas naquilo que pode ser facilmente mensurado) pode ser pior do que não escolher nenhum, pois isso pode dar um falso sentimento de tranquilidade (ou pânico desnecessário) e focar a atividade de gestão nas partes erradas do serviço.

Princípios para KPIs eficazes:

- Comece definindo claramente o objetivo de seu serviço;
- Não colete informações por causa disso - reúna o que é útil e não o que é fácil;
- Elabore seus KPIs para que eles o levem a agir - não há muito sentido em mensurar coisas que estão completamente fora de seu controle.

Há muitas informações on-line sobre a elaboração de indicadores de desempenho, mas muitos deles dizem respeito ao setor privado. Há dicas boas e práticas para organizações do setor público em orientações editadas pelo Auditor-Geral da British Columbia²⁷ e pelo escritório de serviços on-line do governo britânico,

²⁶ O último exemplo (a partir de janeiro de 2020) está aqui: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

²⁷ *Guide to Developing Relevant Key Performance Indicators for Public Sector Reporting*, Auditor General of British Columbia, 2010. https://www.bcauditor.com/sites/default/files/publications/2010/report_10/report/OAGBC_KPI_2010_updated.pdf.



gov.uk.²⁸ O Capítulo 4 dessa publicação contém informações valiosas sobre avaliação do acervo. Os aspectos de desempenho que os KPIs cobrem podem incluir o seguinte:

9.3.1 Níveis de atividade (resultados)

Os resultados são, geralmente, os mais fáceis de se medir, mas, isolados, mostram apenas parte do cenário. Por exemplo, um aumento no número de resultados de pesquisa pode indicar que a utilização do serviço está aumentando. Mas quais resultados são gerados por demandas de clientes ou atividade legislativa, e quais são eletivos? A qualidade diminuiu conforme a demanda pelo serviço aumentou? Pode ser mais eficiente, em última análise, oferecer um serviço melhor, se pudermos antecipar algumas das demandas de pedidos individuais, produzindo briefings ou disponibilizando conteúdos de terceiros que cubram as FAQs. A concentração demasiada na contagem de resultados orientados pela demanda do cliente também pode ser perigosa. Se a demanda cair inesperadamente, os gestores podem ter dificuldades para justificar os níveis de recurso existentes.

9.3.2 Uso do acervo como um nível de atividade

Com um acervo físico, não apenas as transações de empréstimos precisarão ser contadas: o acervo será usado pela equipe para responder perguntas, e muitos desses usos não resultarão em uma transação de empréstimo. Contagens ocasionais de obras consultadas no local ajudarão a detalhar o cenário do uso físico.

Também é importante demonstrar como o acervo contribui para produtos e serviços que podem receber um uso mais amplo do que a matéria prima. Por exemplo, um serviço de conscientização atual alimentado por assinaturas de notícias digitais pode ser conhecido dos parlamentares, embora possam não perceber o papel do acervo na criação do produto.

Os bancos de dados eletrônicos frequentemente oferecem estatísticas de uso, e os tipos de relatórios demandados pela biblioteca devem fazer parte do processo de negociação com o fornecedor. Os fornecedores nem sempre são consistentes na maneira de computar o uso, assim, a equipe da biblioteca precisará estar ciente das limitações e inconsistências entre as plataformas.

9.3.3 Necessidades do usuário/ satisfação do cliente

Pesquisas, grupos focais e entrevistas podem gerar dados para os KPIs e indicar áreas que podem precisar ser monitoradas por uma pesquisa mais aprofundada. Um indicador da satisfação do cliente que é relativamente fácil de coletar é a repetição dos serviços - se um cliente retorna, de algum modo, as transações anteriores devem ter gerado satisfação. A Biblioteca da Câmara dos Comuns do Reino Unido tem uma meta que combina alcance (a proporção dos gabinetes de MPs que usam o serviço) com o volume/repetição dos serviços (75% dos gabinetes dos Membros devem participar de pelo menos 10 transações de serviços por ano). Esta meta não pode ser atingida se o serviço não for útil. Consulte o Capítulo 10 para mais informações sobre a avaliação das necessidades dos usuários.

9.3.4 Valor do dinheiro

Isso pode incluir indicadores de produtividade ou de custo por unidade. A produtividade pode ser definida como a eficácia do esforço produtivo, medida pela taxa de produção por unidade de contribuição (por exemplo, tarefas de pesquisa divididas por horas da equipe).

O custo por unidade é calculado com base no custo total da prestação do serviço - incluindo custos de pessoal e outros custos - e dividindo pelo número total de produção (unidades produzidas ou transações concluídas).

²⁸ *Service Manual: Measuring Success*, UK Government, 2016. <https://www.gov.uk/service-manual/measuring-success>,



As bibliotecas podem optar por medir o custo unitário de entrada de recursos ou visitas de clientes.
29

9.3.5 Resultados (impacto)

Este é o padrão ouro dos KPIs - a justificativa última da razão pela qual o serviço existe, expressa precisamente como uma relação de retorno sobre o investimento! Desnecessário dizer que o impacto geral do serviço é difícil de ser alcançado pelas bibliotecas parlamentares, cujo objetivo é um legislativo bem informado, ou legislativo que tome decisões baseadas em provas. Tem havido ideias como o acompanhamento de mudanças nas propostas legislativas e o rastreamento de menções explícitas de pesquisa ou assistência da biblioteca, mas nada surgiu como uma solução totalmente convincente e abrangente. Estudos (embora limitados e antigos) têm sugerido que a pesquisa parlamentar não gera um impacto substancial sobre as políticas, embora a pesquisa possa ajudar a 'enquadrar' questões políticas e colocar um limite nas alegações não científicas.

Outros resultados que são mais fáceis de mensurar incluem os objetivos SMART (específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais) de seu plano estratégico ou de negócios. Por exemplo, se você tem uma meta de aumentar a aceitação de publicações digitais, estabeleça um parâmetro (uso antes do início da iniciativa) e mensure o seu progresso!

As bibliotecas provavelmente usam diversos KPIs conjuntamente quando avaliam o desempenho e/ou tomam uma decisão sobre um serviço em particular. Uma avaliação sólida requer a coleta consistente de dados durante um período de tempo. É importante monitorar regularmente a coleta de dados de desempenho para agir imediatamente quando são detectados erros ou lacunas. Isto é especialmente verdadeiro com os registros de dados de uso, como o acesso aos produtos on-line da biblioteca parlamentar que são coletados automaticamente. A perda de dados pode dificultar a visualização de tendências ou a realização de comparações e, se a biblioteca não estiver ciente da perda de dados, isso pode levar a uma análise incorreta.

9.4 Relatório dos KPIs (indicadores-chave de desempenho)

Os dados de desempenho têm pouco valor se não forem observados pelas pessoas certas. O formato e a frequência dos relatórios precisam ser adaptados ao público pretendido. Os gestores operacionais podem precisar de indicadores de desempenho detalhados em suas áreas de atividade diariamente, mas os gestores mais experientes ou as partes interessadas podem precisar apenas ver as notícias semanais ou mesmo mensais. Os dados de desempenho selecionados são frequentemente relatados no relatório anual da biblioteca. A apresentação dos KPIs em um painel claro e visualmente atraente, atualizado frequentemente, ajudará os decisores a identificar rapidamente as áreas problemáticas ou de alto desempenho. O contexto é vital para um relatório eficaz. Como os números deste ano se comparam com a meta ou com os números do último ano?

²⁹ Dependendo de como funciona o orçamento da biblioteca, além dos custos de pessoal e dos recursos, pode ser necessário incluir outros custos de funcionamento do serviço, como aluguel, serviços públicos, TI, etc., mas para muitas bibliotecas parlamentares, estes custos já estão contabilizados.



Estudo de caso: o uso da avaliação na tomada de decisão

Um grande serviço de pesquisa parlamentar analisou o custo de pessoal e dos materiais de biblioteca (ambos expressos em moeda local), em relação ao número de visitas de clientes a uma instalação anexa, localizada no Parlamento, calculando o custo por visita de cliente. O serviço de pesquisa também analisou quem eram os clientes e o motivo das visitas (mantendo tais dados por muitos anos) e avaliou se o custo justificava continuar a manter uma equipe na instalação do anexo. Então, analisaram o custo de oportunidade, por exemplo, o potencial impacto se esse anexo atendesse aos clientes de maneira diferente. Usando as métricas coletadas, os gestores tiveram êxito em fechar o anexo e realocaram a instalação para atividades de educação e de divulgação. Como resultado, mais clientes participaram de workshops e seminários, que eram realizados mais perto de seus escritórios. Além disso, a nova instalação foi capaz de focar na promoção de serviços e de oferecer um local conveniente para que o pessoal da pesquisa se encontrasse com seus clientes.

9.5 Ética na biblioteca parlamentar e no serviço de pesquisa

A forma como os serviços de pesquisa parlamentar e as bibliotecas respondem a questões éticas isoladas pode afetar a reputação do serviço e o valor percebido de seus produtos - pode prejudicar todo o trabalho realizado sobre a qualidade do serviço. Questões éticas afetam as relações com os clientes, a equipe e os fornecedores e a capacidade de desempenho do serviço no futuro. Podem ter um impacto pessoal sobre os gestores e sobre pessoas da equipe, afetando a reputação profissional, a carreira e até a saúde. Até recentemente, tem havido pouca discussão pública sobre questões e serviços éticos; as pessoas as têm abordado (ou não) de acordo com as circunstâncias locais ou usando marcos genéricos. Cada serviço enfrenta esses desafios de maneiras diferentes.

Em uma pesquisa realizada em 2018, os membros da IFLAPARL identificaram uma série de questões éticas que tinham acontecido, estavam acontecendo ou temia-se que acontecessem em seus serviços de pesquisa. Impactos potenciais focados na qualidade, autoridade, imparcialidade e confiabilidade da informação fornecida aos Membros (do Parlamento). Também existiam questões de informações que *não* são oferecidas, pesquisas que *não* são feitas, projetos de serviços/produtos que não são inclusivos - em detrimento de (certos) Membros.

A confidencialidade das solicitações dos Membros e a atribuição de tarefas de pesquisa externa são outros exemplos de áreas sensíveis. Muito depende da constituição profissional da biblioteca e do serviço de pesquisa e de sua capacidade estrutural de tomar decisões autônomas em bases profissionais em vez de partidárias ou outras. Por outro lado, também há questões dos Membros fazendo uso indevido de suas posições em relação ao serviço e seu pessoal. Todos esses podem ser casos isolados, mas a forma como se lida com eles tem consequências mais amplas.

Muitos serviços têm políticas que tentam gerir algumas dessas questões éticas, mas - a partir de 2019 - apenas um serviço no mundo é conhecido por ter um código explícito sobre ética para a biblioteca e o serviço de pesquisa. É improvável que algum serviço cubra todos os riscos.

A lista de verificação de ética da IFLAPARL ³⁰ é um trabalho em andamento. Ela foi desenvolvida por um grupo de trabalho da Seção, liderado por Iain Watt, durante 2017-2019. Destina-se a ajudar a biblioteca parlamentar e os serviços de pesquisa a operar em meio aos principais riscos identificados pelos colegas profissionais e algumas possíveis medidas de gestão e mitigação, para autoavaliação nos casos em que poderiam ser feitas melhorias. Em muitos casos, as melhorias só são possíveis com mudanças estruturais e de política em nível administrativo ou político - as listas de verificação podem ser um ponto de partida para a discussão de tais mudanças. Uma biblioteca parlamentar e/ou serviço de pesquisa deve considerar cuidadosamente o que constitui um serviço 'de qualidade' em seu contexto específico.

³⁰ <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>



Embora a biblioteca queira prestar atenção a coisas como a precisão e a apresentação das informações que oferece, há fatores particulares a serem considerados dentro do contexto parlamentar. Muitos destes resultam da alta visibilidade da clientela e dos problemas que podem ser criados para eles se utilizarem material impreciso, bem como dos prazos muito apertados em que todos os parlamentares trabalham. Também precisam ser realistas sobre as instalações e recursos à sua disposição. O estabelecimento de padrões inalcançáveis quase certamente levará a decepções, mas os Membros podem ficar satisfeitos com um serviço mais básico, que atinja altos padrões de imparcialidade e precisão. É importante que a equipe entenda o que é esperado dela e pode ser útil desenvolver um conjunto de 'padrões de qualidade', que ofereça um entendimento compartilhado disso.

O desenvolvimento de padrões de qualidade é o primeiro passo para se avaliar se a biblioteca parlamentar está atendendo aos seus objetivos de serviço esperados. A avaliação de desempenho é um trabalho em andamento. A avaliação pode ser realizada de diversas formas, mas normalmente os dados são compilados para medir os indicadores-chave de desempenho (KPIs). Para a maioria das organizações, não existe um conjunto perfeito de KPIs.

Os indicadores precisam evoluir conforme os desafios e as expectativas mudam. Nos casos em que há poucos indicadores implantados, geralmente é melhor começar com um número pequeno de KPIs eficazes e gradualmente ir evoluindo. Entretanto, poucas organizações serão capazes de gerir, sem qualquer métrica, a avaliação de seu desempenho - seja a necessidade motivada pelos gestores do serviço ou por aqueles a quem o serviço se destina.

Por fim, o conceito de qualidade e desempenho em bibliotecas e serviços de pesquisa está interconectado com padrões éticos na prestação de tais serviços.



10 Interagindo com os usuários

O Capítulo 6 discutiu a importância de se buscar clareza quanto ao que o usuário realmente quer quando a equipe da biblioteca recebe e responde às perguntas dos parlamentares. Este capítulo objetiva, de maneira geral, analisar como interagir com os usuários para entender suas necessidades e garantir que a biblioteca elabore e preste serviços que os parlamentares utilizarão.

Os parlamentares (e outros usuários de bibliotecas parlamentares, tais como a equipe que trabalha para os parlamentares) constituem uma clientela especializada com necessidades específicas de informação. Eles têm muitas fontes de informação disponíveis, além da biblioteca parlamentar. Uma biblioteca que atende com êxito às necessidades de seus usuários provavelmente será valorizada e recompensada por meio de financiamento contínuo ou mesmo ampliado. Usuários satisfeitos tendem a ser usuários recorrentes, que falam de maneira positiva sobre os serviços da biblioteca, estimulando, assim, outros usuários e melhorando a reputação da biblioteca. Se uma biblioteca não consegue interagir com seus usuários, não será eficaz na prestação dos serviços certos aos parlamentares e pode acabar perdendo seu apoio.

Normalmente, uma biblioteca parlamentar interage com os usuários com os seguintes objetivos:

- Entender as necessidades dos parlamentares e de suas equipes no que concerne à informação e serviços bibliotecários;
- Informar os usuários acerca dos serviços que a biblioteca pode prestar;
- Receber feedback para tomar decisões, de modo a melhor servir seus usuários;
- Administrar expectativas, especialmente quando as necessidades dos usuários são maiores do que aquilo que a biblioteca pode atender;
- Promover os serviços da biblioteca.

10.1 Entendendo os usuários e seus necessidades

Para se entender as necessidades dos parlamentares, é importante entender como são as suas vidas, o que é abordado no Capítulo 3.

As diferentes necessidades dos parlamentares em contextos diversos e suas preferências variadas para receber e absorver informações significam que não há um método único para se entender as necessidades dos usuários. É melhor adotar uma abordagem pragmática e oportunista. No contexto deste mundo, em que os parlamentares e suas equipes levam uma vida complexa e ocupada, como as bibliotecas parlamentares deveriam começar a entender suas necessidades de serviços bibliotecários? Algumas abordagens seguem abaixo.

- *Saiba quem é quem no parlamento.* Embora isso pareça óbvio, é importante que a biblioteca parlamentar tenha em mãos listas e biografias, com fotografias, se possível, dos parlamentares e de suas equipes. Isto ajuda a equipe da biblioteca, especialmente em nível gerencial, a identificar os parlamentares e ter alguma informação de base para começar a estabelecer relações de trabalho com eles como usuários da biblioteca.
- *Saiba como os parlamentares trabalham.* Os funcionários da biblioteca parlamentar devem entender como os parlamentares trabalham e as pressões que vivenciam em suas atividades. Isto fornecerá o contexto para interagir com os usuários e identificar suas prioridades e perspectivas. Significa uma compreensão acima e além das descrições de manuais sobre o papel do legislador no país em questão. Significa entender como eles se dedicam ao seu trabalho cotidianamente e ser capaz de ter empatia por suas necessidades de informação. Ao fornecer à nova equipe da biblioteca um treinamento no processo legislativo, as demandas dos parlamentares, e como os parlamentares buscam e usam as informações em geral, a equipe da biblioteca terá um bom começo em sua interação com os usuários.



- *Aplique análise de dados.* Muitas bibliotecas mantêm estatísticas sobre quantos usuários vão à biblioteca, quais materiais usaram ou pegaram emprestado, as informações que solicitaram, como utilizaram o site da biblioteca (por exemplo, tempo de acesso, por quanto tempo ficaram, que dispositivos foram usados), documentos baixados e o que os usuários pesquisaram, em um ambiente no qual os usuários preferiram buscar a informação por conta própria. Tais dados podem ser usados para se inferir as necessidades ou preferências dos usuários e para apoiar as decisões sobre os serviços de biblioteca. A análise de dados é especialmente útil para necessidades ou tendências emergentes. Por exemplo, um aumento no número de pedidos de informação sobre um tópico específico pode levar a biblioteca parlamentar a criar rapidamente um guia de recursos sobre esse tópico e publicá-lo em um lugar de destaque no site da biblioteca para que os usuários possam acessar a informação 24 horas por dia, 7 dias por semana. Da mesma forma, a análise de registros de busca pode indicar que os usuários não conseguiram encontrar determinado relatório, e a biblioteca pode decidir adquirir o relatório para sua coleção.
- *Estimule o feedback.* A biblioteca precisa ter uma cultura de estimular o feedback dos parlamentares e outros usuários autorizados e de aproveitar cada oportunidade de obtê-lo, do formal ao informal - fazendo uso de reuniões ocasionais ou outras discussões com usuários para entender melhor suas necessidades. Produtos em papel ou e-mail podem incluir formulários de feedback (embora, provavelmente, o nível de respostas seja baixo). As respostas às perguntas individuais podem ser acompanhadas por ligações telefônicas ou entrevistas para se saber o quão útil foram. Faz parte da boa prática informar aos usuários como o seu feedback foi tratado e incentivá-los a perceber que seus comentários são valorizados. Isto pode ser feito de maneira individual ou por meio de uma newsletter amplamente distribuída, ou por uma postagem no blog.
- *Levantamentos com usuários.* Diversas bibliotecas parlamentares fazem levantamento com seus usuários periodicamente. Tais levantamentos podem fornecer informações úteis sobre o que funciona bem e o que não está funcionando tão bem. Entretanto, os parlamentares e suas equipes podem sofrer de "fadiga de levantamentos" e as taxas de resposta podem não ser tão altas como desejado. É difícil obter respostas profundas em levantamentos: em geral, as classificações dos usuários para as bibliotecas parlamentares são altas. De maneira ideal, os levantamentos deveriam ser realizados por pesquisadores independentes. Isto garantiria que o levantamento seria construído corretamente e que seria analisado sem vieses. O financiamento pode não permitir esta abordagem: no mínimo, qualquer pesquisa deve ser cuidadosamente elaborada e, então, testada com um número pequeno de pessoas para garantir que as perguntas sejam claras e as respostas provavelmente sejam úteis.
- *Entreviste parlamentares e suas equipes.* Entrevistas bem estruturadas podem ir além do nível superficial de informação que os levantamentos tendem a produzir. Podem estar ligadas a levantamentos, como uma forma de acompanhar resultados que parecem precisar de mais investigação. Ou podem ser o resultado de um programa de entrevistas com novos membros, ou uma forma de acompanhar as respostas às perguntas. Pode ser uma boa ideia buscar entrevistas com parlamentares que raramente ou nunca utilizam a biblioteca em uma tentativa de descobrir por que não o fazem e o que a biblioteca precisaria fazer para incentivá-los a usar os serviços. Algumas bibliotecas também entrevistam parlamentares que estão terminando seus mandatos para solicitar feedback sobre os serviços da biblioteca e sugestões para melhorar os serviços. Tais entrevistas podem ser realizadas como parte de um esquema de escritório de contato (também conhecido como programa de assistência em alguns países). Os principais obstáculos nas entrevistas são (a) as entrevistas tomam tempo; (b) pode ser difícil consegui-las em razão da agenda ocupada dos parlamentares; e o potencial dos entrevistados dizerem aos entrevistadores o que estes podem querer ouvir.
- *Utilize grupos focais ou entrevistas em grupos.* Grupos focais são particularmente úteis com as equipes dos parlamentares, especialmente quando da discussão de novos serviços ou solicitação de avaliação dos serviços atuais. Os grupos focais tendem a ter uma natureza informal, mas é



importante ter um bom facilitador para manter as conversas no eixo. Quando da seleção de participantes para os grupos focais, será importante garantir a imparcialidade, buscando feedback das diversas partes; isto pode precisar ser alcançado por meio de várias sessões separadas.

- *Realize teste com usuários de serviços digitais.* O Relatório *World e-Parliament* de 2020, da União Interparlamentar (UIP), observou que as análises das necessidades dos usuários foram realizadas por 83% dos parlamentos pesquisados. 57% realizaram testes com usuários e aplicaram métodos de usabilidade. Isto assegura que os serviços sejam facilmente utilizáveis por todos os clientes, mas também melhora a acessibilidade para os usuários com deficiências. Os métodos utilizados incluíram padrões do setor público nacional, diretrizes W3C (ou similares) ou as diretrizes do site da UIP (referenciadas por metade dos parlamentos) ³¹

10.2 Comunicação com os usuários

Para que a maioria das abordagens mencionadas acima seja bem-sucedida, a biblioteca parlamentar deve ter uma estratégia para se comunicar com os parlamentares e suas equipes. Além de conhecer seus usuários, entender suas necessidades e obter feedback, as bibliotecas parlamentares comunicam-se com seus usuários para promover serviços bibliotecários e para informá-los sobre atualizações ou treiná-los para que encontrem informações. A comunicação é fundamental em casos nos quais os usuários não sabem, ou podem não estar cientes da gama de serviços oferecidos pela biblioteca. As bibliotecas parlamentares têm abordagens formais e informais para se comunicar com seus usuários. Na melhor das hipóteses, a comunicação ocorre em ambas as direções; os parlamentares e suas equipes devem ter uma forma fácil de contatar ou comunicar-se com a biblioteca. Algumas situações, como a iniciação de novos membros, são mais eficazes quando realizadas pessoalmente. Algumas formas pelas quais as bibliotecas parlamentares se comunicam com seus usuários seguem abaixo.

- *Websites e sistemas on-line.* As informações sobre como os usuários podem contatar a biblioteca devem ser publicadas em destaque no site do serviço. Uma biblioteca também pode incluir um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM, no acrônimo em inglês), o qual permite ao usuário enviar uma solicitação e conferir seu status. Cada vez mais, a biblioteca pode produzir vídeos, com fins promocionais ou educativos, para publicar nos sites da biblioteca ou do parlamento. É importante que a biblioteca elabore páginas web e serviços que sejam responsivos aos dispositivos utilizados pelos parlamentares e suas equipes, e que capacitem os usuários a encontrar as informações de que precisam. Websites e sistemas on-line também incluirão, atualmente, alternativas digitais aos serviços presenciais tradicionais, que podem ter sido desenvolvidos, ou possam ter passado por um desenvolvimento acelerado, durante a crise mundial de saúde que começou em 2020, incluindo sistemas de referência virtual e de chat, tutoriais autoguiados e outras ofertas remotas amigáveis.
- *Folhetos impressos, guias e newsletters.* Estes produtos podem ser usados para explicar quais serviços bibliotecários estão disponíveis, como acessar os serviços e promover novos produtos/serviços. Produtos tradicionais, como folhetos impressos, continuam sendo úteis para apresentar a biblioteca a novos usuários, porque os folhetos podem ser inseridos em pastas de briefing ou distribuídos em eventos especiais. Muitos usuários ainda preferem ler os materiais em papel, especialmente em países com acesso à internet limitado ou não confiável.
- *Mídias eletrônicas e sociais.* E-mails, mensagens instantâneas, blogs e tweets podem ser usados para promover novos produtos ou informar sobre atualizações nos serviços da biblioteca. O uso de mídias eletrônicas e sociais pode exigir que a biblioteca primeiro estabeleça políticas e melhores práticas para abarcar assuntos como: quem, na biblioteca, tem a responsabilidade de enviar informações, um processo estabelecido para assegurar que o conteúdo foi devidamente revisado e aprovado, se (e como) responder aos clientes através de mídias sociais. O Guia de Mídias Sociais para Parlamentos e Parlamentares³², da União Interparlamentar, é uma referência útil para bibliotecas parlamentares.

³¹ *World e-Parliament Report*, IPU, 2020, p39. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

³² *Social Media Guide for Parliaments and Parliamentarians*, Inter-Parliamentary Union, 2021.. <https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2021-02/social-media-guidelines>



- *Escritório de contato ou programas de assistência ao usuário.* Diversos parlamentos realizam programas segundo os quais a equipe da biblioteca atua como ponto de contato para os parlamentares e suas equipes. Eles podem funcionar de várias formas, mas o princípio geral é que um membro da equipe atuará como ponto de contato para diversos parlamentares, especialmente os recentemente eleitos, com os quais tentará passar um tempo para explicar sobre os serviços disponíveis e descobrir suas necessidades de informação. Mais adiante no processo, buscará feedback sobre os serviços e estará, no geral, disponível em caso de dúvidas, comentários ou feedbacks sobre os serviços. Em bibliotecas grandes, a equipe pode ser designada para comissões parlamentares determinadas, e pode ser capaz de comparecer às reuniões, atuando como recursos às comissões.
- *Visitas à biblioteca,* explicando as instalações disponíveis e mostrando como acessar os serviços. O desafio pode ser como fazer os parlamentares irem até a biblioteca, primeiramente. Uma biblioteca parlamentar pode realizar uma sessão aberta, para mostrar novas aquisições ou enfatizar novos serviços ou equipamentos disponíveis aos usuários.
- *Programas de iniciação para novos parlamentares.* Muitos parlamentos realizam programas de iniciação para parlamentares recentemente eleitos, após uma eleição, e os serviços da biblioteca podem ser explicados como parte deles. **Se não houver tal programa, a biblioteca, então, pode oferecer seu próprio programa.**
- *Participação em eventos fora da biblioteca.* A biblioteca pode participar ativamente e estar visível em eventos parlamentares fora da biblioteca. Por exemplo, a equipe da biblioteca pode se inscrever para comparecer a um evento ou a uma conferência patrocinada por parlamentares (conforme a imparcialidade permita). Isto permitirá à equipe da biblioteca interagir com os parlamentares e suas equipes. Ser visível é especialmente importante se a biblioteca ou o serviço de pesquisa não estiverem localizados próximo ao plenário ou outras partes do parlamento frequentadas por parlamentares. Estabelecer algum tipo de presença próximo ao plenário pode ajudar nessas circunstâncias. Algumas bibliotecas criaram exposições de pop-ups ou minibibliotecas de pop-up que permitem aos usuários navegar e verificar os materiais das bibliotecas em locais fora das bibliotecas.
- *A abordagem oportunista.* Assim como quando buscando feedback, é desejável que a equipe de biblioteca seja incentivada a aproveitar qualquer oportunidade quando estiver em contato com os parlamentares ou suas equipes, para explicar o que a biblioteca pode fazer por eles. O processo de marketing não acontece de uma hora para outra, mas deve ser visto como algo contínuo, assegurando que os serviços atendam às necessidades dos usuários e que os usuários entendam o que a biblioteca pode fazer por eles. Ter uma assinatura padrão com o nome, cargo e número de telefone da equipe em todos os e-mails facilita o contato entre a equipe da biblioteca e os usuários.

10.3 Comissões da biblioteca

Algumas bibliotecas parlamentares têm mecanismos mais formais para interagir com seus usuários. Nesta seção, estamos analisando o papel potencial dos parlamentares na gestão e administração da biblioteca. Os parlamentos (ou câmaras individuais em um parlamento bicameral) geralmente terão uma comissão de parlamentares mais antigos, que terá a função de fiscalizar e revisar os planos gerais de administração do parlamento. Em alguns parlamentos, o Presidente da Câmara ou o Presidente em exercício pode ser uma figura importante neste caso, em outros, pode ser o Secretário-Geral da Mesa ou o Secretário da câmara. Em alguns casos, tal comissão pode não querer se preocupar com a administração cotidiana de um departamento em particular, como a biblioteca, embora este possa ser o caso em parlamentos menores.

Um parlamento pode ter uma comissão de biblioteca ou uma comissão que inclua a biblioteca como parte de sua competência. Tal comissão pode ter autoridade para a tomada de decisão ou pode ser meramente consultiva em sua função. Há opiniões diferentes sobre o valor de tais comissões e se é uma boa ideia para a biblioteca incentivar a criação de uma, caso ela ainda não exista. Tal comissão, se



estiver funcionando bem, pode ser um apoio à biblioteca e pode dar peso a pedidos de financiamento adicional ou de melhoria dos serviços oferecidos, especialmente se a comissão tiver parlamentares interessados e engajados, dispostos a dispensar alguma atenção a assuntos da biblioteca. A comissão também pode ser útil à biblioteca como um meio de divulgação de ideias para o desenvolvimento do serviço (mas não deveria ser uma substituta para o tipo de interação direta do usuário discutida acima). Outra utilidade pode ser ganhar apoio para a aplicação das regras sob as quais a biblioteca funciona. Como exemplo, uma biblioteca pode responder com segurança a um usuário exigente sobre aquilo que constitui uma pergunta legítima ou não legítima, quando esta definição tiver sido aprovada pela comissão de biblioteca.

Por outro lado, alguns parlamentos podem entender que a comissão de biblioteca não representa genuinamente os parlamentares, que um ou dois de seus membros podem usar a agenda e a discussão para promover tópicos seletivos de interesse, ou que seja difícil persuadir os membros para comparecerem às reuniões da comissão e se interessarem. Mesmo se a comissão for meramente consultiva, na prática, pode ser difícil ir contra o parecer da comissão, especialmente se o parecer não tiver sido solicitado e não considerado como representativo dos parlamentares em geral. Em resumo, há benefícios substanciais potenciais à biblioteca no caso de uma comissão de biblioteca que funcione bem, mas tal comissão pode não ser fácil de ser alcançada ou de ser gerida de forma consistente. Caso haja ou não uma comissão de biblioteca, as bibliotecas parlamentares podem ser capazes de encontrar formas de os parlamentares serem seus defensores junto a outros parlamentares.

As bibliotecas parlamentares podem, às vezes, ter de lidar com a intervenção de parlamentares, quando encaminham seus próprios candidatos para nomeação em cargos na equipe da biblioteca. É importante que tais abordagens sejam combatidas, por mais difícil que isso seja. Há um sério risco de que a imparcialidade política da biblioteca seja comprometida se isto não for feito. E a imparcialidade política é uma das bases do serviço da biblioteca parlamentar. As Listas de Verificação de Ética da IFLAPARL³³ tratam de questões de autonomia em geral e particularmente em relação à equipe. As Listas de Verificação indicam assuntos sobre os quais os serviços poderiam se autoavaliar, e estabelecer por si próprios se as políticas, orientações, treinamento e outros apoios são necessários para responder eficazmente a questões éticas.

10.4 Gerindo as expectativas do usuário

Mesmo que a biblioteca parlamentar tenha feito um bom trabalho de coleta de dados sobre as necessidades de seus usuários, há uma possibilidade de que a biblioteca possa não ter a capacidade ou os recursos para atender a todas as necessidades de seus usuários. Uma biblioteca parlamentar tem de ser cuidadosa para não prometer mais do que pode fazer. Caso contrário, os usuários terão expectativas não realistas do serviço e provavelmente ficarão desapontados. Para mais informações sobre a gestão das expectativas do usuário e sobre estabelecer limites, consulte o Capítulo 6.

A abordagem de *design thinking* (pensamento de projeto) para entender e atender às necessidades do usuário

Algumas bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa estão utilizando a metodologia de *design thinking* para desenvolver serviços que atendam às necessidades dos usuários. *Design thinking* é uma abordagem à solução de problemas centrada no usuário. Ela envolve *interação com os usuários* para entender (criar empatia com) o problema, articular (definir) o problema e seus componentes, pensar (idealizar) soluções potenciais e projetar uma série de protótipos que são, então, testados e posteriormente aperfeiçoados. Embora esta abordagem possa não ser prática em todos os ambientes parlamentares, à medida em que pode ser aplicada, tende a resultar em soluções que são mais úteis aos usuários. Um benefício paralelo é que ela incentiva a interação do usuário e a construção de relacionamentos.³⁴

³³ IFLAPARL *Ethics Checklists*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

³⁴ Para mais informações sobre como aplicar o *design thinking* em bibliotecas, consulte <http://designthinkingforlibraries.com/>



11 Necessidades da equipe

A forma como as bibliotecas parlamentares recrutam, treinam e desenvolvem sua equipe depende de diversos fatores. O que inclui considerar o tipo de equipe, por exemplo, analistas de pesquisa, informação ou profissionais de tecnologia da informação e comunicação, e o tamanho da/do biblioteca/serviço de pesquisa. Em uma biblioteca ou serviço de pesquisa pequeno, a equipe provavelmente deve ter um papel muito mais generalista do que em um serviço com um grande número de funcionários, o qual estará em uma posição de empregar uma equipe para realizar funções especializadas. A gama de funções da biblioteca também é levada em consideração. Embora existam serviços fundamentais, que provavelmente são encontrados na maioria, se não em todas as bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa, há diversas funções especializadas (tais como serviços de tecnologia da informação e comunicação), que podem fazer parte dos serviços de biblioteca e que demandarão uma equipe especializada.

11.1 Recrutamento de pessoal

A equipe das bibliotecas parlamentares trabalha em um ambiente altamente politizado. Portanto, além de ter qualificações e habilidades necessárias para a função, precisa ter um entendimento dos processos políticos. Os parlamentos estão cada vez mais conscientes da importância da representatividade da equipe e querem serviços que espelhem a diversidade demográfica da câmara e da população atendida. O recrutamento de funcionários diversificados e, mais importante, sua manutenção e desenvolvimento, deve ser uma prioridade para as bibliotecas e os serviços de pesquisa que apoiam os parlamentos.

Devido ao ambiente politizado do legislativo, pode haver o perigo do envolvimento político no recrutamento da equipe. Tal envolvimento tem o risco de comprometer a independência e a neutralidade política, que precisam ser o centro de uma biblioteca parlamentar. Caso isso ocorra, é menos provável que a biblioteca seja considerada confiável e imparcial. Assim, o ponto de partida de um processo de recrutamento é que ele precisa ocorrer sem o envolvimento direto dos políticos, suas equipes ou dos partidos políticos. Um requisito fundamental para a equipe da biblioteca parlamentar é a necessidade de ser imparcial. Assim, o que os recrutadores devem procurar quando da seleção de pessoal para uma biblioteca parlamentar? Alguns requisitos, obviamente, dependerão da natureza do trabalho: caso seja uma colocação para um bibliotecário profissional, então buscar-se-ão qualificações claramente específicas e um alto nível de excelência técnica. Da mesma forma, se a colocação é para um economista, trabalhando no serviço de pesquisa, então serão necessárias excelência na matéria em questão e competência nesta área. Entretanto, conhecimento e qualificação relevantes, embora sejam importantes, só podem ser um ponto de partida quando se procura funcionários para cargos profissionais. Há uma gama de habilidades e competências que provavelmente serão necessárias e que variarão de cargo para cargo. A necessidade variará de acordo com a natureza do parlamento, mas aqueles envolvidos no recrutamento precisam analisar quais as habilidades e competências necessárias para determinado cargo, de forma que a equipe possa ser avaliada em relação a essas habilidades. Para um analista de pesquisa, as habilidades e competências podem incluir:

- *Um diploma universitário e/ou a demonstração de conhecimento da área política na qual a pessoa estará trabalhando.* Educação superior e, frequentemente, cursos avançados são geralmente necessários naqueles trabalhos intelectualmente complexos. O nível de conhecimento especializado, naturalmente esperado dos candidatos, variará de acordo com o tamanho do serviço de pesquisa. Também é importante observar que, para alguém com o escopo intelectual adequado, o conhecimento especializado é frequentemente o mais fácil de ser adquirido, entretanto, o conhecimento especializado deve ser mantido atualizado, e a política e a legislação evoluem.



- *Entendimento do processo político, da função do parlamento e de como os parlamentares trabalham.* Por mais habilidosos que os analistas de pesquisa possam ser, se não gostarem da forma como os parlamentares trabalham, não serão capazes de aplicar sua expertise para oferecer produtos que atendam às necessidades desses parlamentares. Entretanto, é possível ensinar os pontos mais delicados do processo parlamentar após o recrutamento.
- *Boas habilidades de pesquisa e análise.* Significa que podem recolher materiais de diversas fontes, absorver materiais técnicos complexos e identificar pontos-chave que provavelmente serão interessantes aos parlamentares.
- *Boas habilidades de comunicação oral e escrita, incluindo habilidades de negociação.* As habilidades oral e escrita de comunicação são importantes para que a equipe possa se comunicar de maneira eficaz e sucinta com parlamentares ocupados, tanto aqueles que possam ser peritos no tópico em discussão quanto os que não são. Tanto a habilidade de comunicação oral quanto a escrita são importantes.
- *Capacidade para organizar seu tempo e material com o qual trabalham e de entregar trabalho dentro de prazos apertados.* Os analistas precisam ter uma capacidade de gerir sua carga de trabalho e de priorizar para atender várias demandas em tempo oportuno. Alguns com formação acadêmica podem ter dificuldade nesta situação.
- *Capacidade de trabalhar como parte da equipe.* Um bom candidato terá a capacidade de apoiar as demandas dos demais, de trabalhar fora de sua própria especialidade ou de mudar seu foco, a depender da necessidade. Como mencionado antes, bons pesquisadores podem adquirir novos conhecimentos especializados, desde que tenham as habilidades certas em outros aspectos.
- *Capacidade de abraçar e se adaptar às mudanças.* O mundo da informação e da pesquisa mudou bastante nos últimos anos (conforme descrito no Capítulo 3).

Para um especialista em informação, um conjunto um pouco diferente de habilidades seria necessário, embora pudesse conter alguns dos mesmos elementos. Assim como com os pesquisadores, as habilidades de comunicação, de trabalho em equipe, de compreensão do processo político, a capacidade de priorizar o trabalho e de cumprir prazos, a capacidade de se relacionar com os parlamentares e de entender como eles trabalham será importante, juntamente com a capacidade de abraçar a mudança. Outras habilidades importantes, dependendo da natureza específica do trabalho, provavelmente incluirão:

- A capacidade de tratar as informações para assegurar que possam ser facilmente acessadas e descobertas;
- A capacidade de entender sistemas de tecnologia da informação e comunicação (TIC), incluindo sistemas de gestão de bibliotecas;
- A capacidade de adquirir materiais com base em sua relevância para o parlamento.

Para outras equipes, a capacidade de se relacionar com parlamentares ocupados e de abraçar a mudança será importante. Outros critérios, sejam acadêmicos ou baseados em habilidades, precisam ser considerados em relação ao trabalho específico.

O processo de recrutamento deve ser baseado no mérito e ser aberto e não discriminatório. É necessário pensar se apenas uma entrevista, ou se realizar algum tipo de teste escrito, ou incluir exercícios, tais como exercícios de briefing orais devem ser parte do processo. Qualquer que seja a abordagem, o processo deve oferecer oportunidades para avaliar toda a gama de conhecimento, habilidades e aptidão dos candidatos.

11.2 Manutenção da equipe



É importante aplicar estratégias para manter a equipe. Isto pode ser alcançado por meio de programas de iniciação, mentoria, treinamento, consultas, comunicação, recompensas e reconhecimento, e por meio da criação de uma cultura positiva no ambiente de trabalho. Estabelecer uma cultura em que a equipe pode se sentir confiante de que pode falar abertamente, e que suas ideias e preocupações serão ouvidas, é uma responsabilidade importante para o gestor. Oferecer tal ambiente ajudará na manutenção de uma organização responsiva, aberta a mudanças incrementais, talvez até reduzindo o nível de mudanças repentinas e não planejadas, que podem ser estressantes para todos os envolvidos.

11.2.1 Treinamento e desenvolvimento de equipe

Existem alguns aspectos especiais relativos ao treinamento e desenvolvimento da equipe que trabalha em bibliotecas parlamentares. Como qualquer pessoa nova em um trabalho, eles precisarão de explicação e orientação quanto ao que está em jogo, e com o passar do tempo, precisão de atualizações de suas habilidades e conhecimentos. O treinamento e o desenvolvimento necessários devem incluir:

- *Habilidades de comunicação.* Isto é especialmente importante para os pesquisadores, mas é relevante para toda a equipe.
- *Compreensão da imparcialidade política.* A literatura sobre recrutamento terá explicado a necessidade disso, mas os detalhes práticos precisarão ser parte do programa de treinamento inicial.
- *Conhecimento do assunto* - por exemplo, direito do comércio internacional ou gestão de projeto.
- *Conhecimento específico de biblioteca* - busca de recursos de informação, serviços e produtos de biblioteca, criação de dados, procedimentos de biblioteca. Cada membro da equipe precisa ser capaz de apresentar todos os serviços da biblioteca aos clientes.
- *Conhecimento específico do parlamento* - processos legislativos, política e partidos políticos, desenvolvimento de políticas e administração parlamentar. O profundo entendimento da equipe da biblioteca acerca do ambiente parlamentar e dos processos internos é a forma mais importante de oferecer aconselhamento relevante que não possa ser oferecido por fontes alternativas de informação, tais como *think tanks* (grupos de reflexão).
- *Habilidades e conhecimentos profissionais gerais* - pesquisa, redação, entrevista de clientes, habilidades de comunicação e negociação, habilidades de supervisão, legislação sobre saúde e segurança no trabalho.
- *Tecnologias digitais* - acesso à informação por dispositivos móveis, pesquisa de conteúdo on-line, como desenvolver programas de treinamento e orientação on-line, computadores e equipamentos de biblioteca e sistemas de comunicação digitais.
- *Governança nacional e internacional* - organismos internacionais

A extensão do conhecimento necessário à equipe naturalmente será variável, a depender de sua função. As bibliotecas podem achar útil desenvolver um programa detalhado das áreas de conhecimento e habilidades exigidas e atividades de treinamento e desenvolvimento recomendadas para cada uma. É importante que a equipe entenda que precisa ir além de suas áreas de especialização. Não se deve pensar no treinamento como um processo único que termina após o processo de iniciação. Os funcionários precisam atualizar suas habilidades e conhecimentos continuamente. Uma forma de treinamento e desenvolvimento continuado que pode ser benéfica é permitir às pessoas trabalharem em diferentes locais da organização, por exemplo, por meio da observação do trabalho alheio, ou trocas de posição de trabalho ou mudanças por períodos mais longos, como esquemas de rotação. Tais processos podem nem sempre ser desejáveis para aqueles com habilidades ou conhecimentos muito especializados, mas ainda assim



é uma boa ideia para encontrar formas de assegurar que desenvolvam uma compreensão acerca de como o resto da biblioteca e/ou do parlamento trabalha. Outros exemplos de métodos de treinamento e desenvolvimento de baixo custo incluem:

- Mentoria e treinamento;
- Treinamento por colegas e sessões de partilha de conhecimento;
- *Webinars* e treinamento on-line;
- Colaboração com outras organizações para treinamento em grupo;
- Voluntariado para grupos de trabalho locais e internacionais, nos quais as contribuições possam ser oferecidas remotamente;
- Oferecimento de projetos e atribuições em níveis mais altos de responsabilidade;
- Transferências para outras organizações;
- Bolsas de estudo e patrocínios;
- Conferências e seminários locais, como os oferecidos por universidades.

Também é desejável incentivar e facilitar a aquisição de qualificações relevantes, preferencialmente acreditadas. A qualificação óbvia seria em biblioteconomia ou ciência da informação, mas haverá outras, como graduações superiores relevantes à especialização de um pesquisador. Uma licença paga para estudar pode ser uma opção para a aquisição de tais qualificações. Se os recursos permitirem, a biblioteca deve considerar apoiar isso, por exemplo, contribuir com os custos dos manuais didáticos e permitir um tempo livre para estudo. Tais arranjos podem nem sempre ser fáceis de administrar, mas podem gerar dividendos em termos de capacitação e motivação da equipe. Estabelecer um orçamento anual de treinamento e desenvolvimento, com base em uma alocação nominal por membro da equipe, é um reconhecimento da importância do investimento contínuo na competência da equipe. É possível que o parlamento como um todo tenha arranjos de avaliação anual ou outra avaliação regular da equipe. Se for assim, se usada corretamente, isso pode ser uma ferramenta valiosa para garantir que a equipe entenda o que é esperado dela, e possa ser reconhecida se estiver indo bem, ou incentivada a melhorar, caso contrário. Se for necessário corrigir ou demitir funcionários por desempenho insatisfatório, então o processo de comunicação deve apresentar provas disso. Se não houver este tipo de arranjo no parlamento, a biblioteca poderia considerar apresentar o seu próprio. De qualquer forma, é desejável que haja feedback regularmente: a maior parte dos funcionários vai querer ter bom desempenho, mas provavelmente precisará de feedback para ajudar nisso. Quando possível, as funções na biblioteca devem ser estruturadas de tal forma que exista razoável perspectiva de promoção, levando à progressão na organização. Quando surgem vagas, pode haver uma tensão entre a restrição de candidaturas para a equipe existente (para maximizar as oportunidades de desenvolvimento) e a divulgação externa (para ter mais chances de trazer novas perspectivas e experiências, e possivelmente abordar desequilíbrios de representação dentro da força de trabalho).

11.3 Desenvolvimento de liderança e planejamento da sucessão

Para possibilitar às bibliotecas parlamentares enfrentarem os desafios de nossa profissão e das organizações, o desenvolvimento de capacidade de liderança dentro da organização é uma alta prioridade. A liderança pode ser desenvolvida por delegação, supervisão, resolução de problemas, transferências, liderança de grupos de trabalho, treinamento, mentoria e capacitação. Além de desenvolver novos líderes, os líderes existentes precisam se comprometer com seu próprio desenvolvimento profissional e aquisição de habilidades.

11.4 Planejamento da força de trabalho

Especialmente para bibliotecas maiores, é útil realizar exercícios regulares de planejamento da força de trabalho. Isso exige uma visão a longo prazo da equipe, e possibilita à biblioteca se planejar para questões envolvendo demografia e necessidade de mudança de habilidades. A análise demográfica identificará questões como perfis etários (uma força de trabalho muito jovem ou envelhecida?), tempo de trabalho (altas taxas de rotatividade ou longa permanência), ou níveis de formação. A análise de tendência identifica fatores que precisam moldar o recrutamento, o treinamento e o



desenvolvimento, além de outros fatores de capacitação. Estes provavelmente incluirão a importância continuada da análise e visualização de dados, o impacto na política nacional das leis, normas e instituições internacionais, e a necessidade tanto de maior especialização quanto de uma análise transdisciplinar. Em todas as áreas da gestão de equipes, do planejamento da força de trabalho à gestão de desempenho, é útil desenvolver, em um estágio inicial, um plano para coletar sistematicamente as informações estatísticas que serão necessárias para apoiar o bom planejamento e a tomada de decisão.

11.5 A pandemia de Covid-19 e seu legado

Quando os governos ao redor do mundo reagiram à pandemia, ordenando os *lockdowns*, muitas equipes parlamentares foram abruptamente obrigadas a trabalhar de casa na maior parte de 2020 e 2021. Para alguns, esta foi uma experiência totalmente nova. A IFLAPARL realizou pesquisas para a resposta operacional de seus membros à pandemia na primavera de 2020 e 2021. Na época da segunda pesquisa, três-quartos dos serviços que responderam estavam trabalhando em um *modelo híbrido*, com uma mistura de trabalho presencial e remoto, e quase metade dos serviços haviam decidido tornar este modelo permanente ou estavam considerando fazê-lo.³⁵

O relatório sobre as respostas à pesquisa de 2020 obteve duas importantes conclusões para os gestores de pessoas. Primeiro, existem preocupações de que o trabalho remoto e híbrido de longo prazo possa levar ao esgotamento do capital de conhecimento e dos padrões compartilhados:

"Décadas de trabalho presencial criaram as equipes e o conhecimento compartilhado, a compreensão compartilhada, que permitiram que os serviços funcionassem. Esse capital humano tem prestado serviços durante a crise, mas será que ele pode ser mantido e desenvolvido em um ambiente híbrido? Com a rotatividade da equipe e os contatos limitados, esse capital simplesmente se esgotará? Também há preocupação acerca da garantia de um padrão comum de qualidade e produtividade em operações remotas. A questão pode ser exagerada - pode ser um desafio no ambiente corporativo também - mas as pesquisas indicam que a equipe percebe injustiças e isso em si é um problema."³⁶

Segundo, a responsabilidade dos gestores pelo bem-estar físico e mental de suas equipes tornou-se uma preocupação importante. Ela variou da ajuda com arranjos logísticos, tais como acesso a equipamentos de TI, ao apoio em relação às consequências psicológicas da ausência forçada do escritório. O relatório da pesquisa observa que, se havia alguma dúvida antes, a saúde mental definitivamente tornou-se um importante problema de trabalho e uma responsabilidade gerencial:

Embora muitas organizações tenham funções de RH que prestam serviços genéricos de apoio à saúde mental, o gestor frequentemente continua a lidar com os primeiros estágios e com casos não reconhecidos. Mesmo os casos que recebem um apoio formal podem requerer uma atenção diária da gerência. Quanto apoio e treinamento os gestores têm para isso, especialmente em um modelo híbrido? (para não dizer: quem cuida da saúde mental do próprio gestor?).³⁷

Estudo de caso: ampliando a pesquisa, utilizando fontes externas de pessoal.

As bibliotecas parlamentares têm encontrado formas interessantes de preencher as lacunas de pessoal ou de ampliar serviços utilizando fontes externas de pessoal. A *National Diet Library*, do Japão, implementou três iniciativas em 2011-2013 para complementar sua capacidade de pesquisa. Em sua Iniciativa de Projetos de Cooperação em Pesquisa, foram realizados projetos de pesquisa e estudo por pesquisadores internos em cooperação com especialistas e acadêmicos externos. A NDL também estabeleceu Projetos de Pesquisa Interdisciplinar nos quais uma equipe de projeto pode ser composta de pesquisadores de diversos departamentos de pesquisa, acadêmicos visitantes e pesquisadores trabalhando em meio-período. Por fim, a NDL terceirizou algumas pesquisas científicas e tecnológicas, trabalhando em parceria com um *think tank* privado e de liderança no Japão.³⁸

³⁵ *Parliamentary library & research services' operational response to the COVID-19 pandemic: Report of a survey May-July 2021*, IFLAPARL, 2021. <https://www.ifla.org/news/parliamentary-library-research-services-operational-response-to-the-covid-19-pandemic/>

³⁶ Ibid

³⁷ Ibid

³⁸ Os resultados destas iniciativas estão descritos em <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1995>



12 Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e as Bibliotecas Parlamentares

Este capítulo aborda a política das TIC dentro dos parlamentos e o papel da biblioteca e dos serviços de pesquisa como editores digitais e fornecedores de conteúdo. Descreve alguns dos sistemas especializados das TIC usados por bibliotecas parlamentares e considera a importância crescente dos dados parlamentares criados como subprodutos das publicações parlamentares. Também analisa brevemente como as redes sociais estão sendo usadas nos parlamentos.

O uso das TIC e das ferramentas digitais nos parlamentos passou por um longo caminho nos dez anos desde a última edição dessas Diretrizes. O uso de serviços baseados na web e móveis é difundido, enquanto que em alguns parlamentos, a computação em nuvem está reduzindo a dependência de infraestrutura interna das TIC. O fornecimento de acesso aos serviços de informação, produtos de pesquisa e a documentos parlamentares para seus clientes continua sendo o foco principal da biblioteca parlamentar e do serviço de pesquisa, mas é cada vez mais provável que eles sejam entregues on-line pela intranet, internet ou por meio das redes sociais. Provavelmente as bibliotecas parlamentares serão criadoras, bem como curadoras de conteúdo digital. E com ainda mais informações disponíveis apenas on-line, também precisam considerar como preservar o conteúdo digital histórico, seja ele pesquisa, coleções ou registros e arquivos.

A cada dois anos, a UIP pesquisa o uso das TIC nos parlamentos. Suas conclusões são publicadas no *World e-Parliament Report*, e este é um bom lugar para começar quando se pensa sobre TIC para bibliotecas parlamentares. A edição de 2020 do relatório documenta "o período dinâmico da turbulência e inovação forçada" ocorrida em razão da pandemia de Covid-19:

"as TIC tornaram-se muito mais visíveis, deixando de ser uma função de apoio para se tornarem o centro das operações cotidianas dos parlamentos. Uma escalada no uso inovador de novas tecnologias transformou tanto a cultura quanto os locais de trabalho, com benefícios adicionais como menor quantidade de impressões e arranjos de trabalho mais flexíveis. As tecnologias digitais usadas na resposta à Covid-19 facilitaram o trabalho remoto e as sessões remotas do parlamento. E a inovação ocorreu em um ritmo raramente testemunhado nos parlamentos."³⁹

Na maioria dos parlamentos que participaram da pesquisa mais recente da UIP, o apoio das TIC para as bibliotecas é fornecido pelo departamento de TIC dos parlamentos, mas cerca de um quarto das bibliotecas parlamentares fornece algum nível de apoio interno às TIC e 28% utilizam contratos externos para apoiar e manter seus sistemas.⁴⁰ Em cerca de 15% dos parlamentos, as bibliotecas estão envolvidas com o desenvolvimento de objetivos e planos de TIC, e/ou participam da fiscalização do fornecimento das TIC.⁴¹ Mas com a atenção frequentemente voltada para os principais sistemas processuais, as bibliotecas podem sofrer para conseguir recursos para inovação. As equipes da biblioteca, de pesquisa e informação provavelmente precisam de uma ampla gama de habilidades para apoiar neste contexto complexo. Suas principais habilidades de gestão de informação são:

- Criação e gestão de conteúdos digitais;
- Gestão de relações dentro da administração parlamentar;
- Gestão de contratados;
- Gestão de projetos;
- Conhecimento técnico.

³⁹ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p8, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴⁰ *Ibid*, p.38

⁴¹ *Ibid*, p.40



12.1 Principais princípios para o uso das TIC nas bibliotecas parlamentares

Os fatores que determinam o quanto as bibliotecas parlamentares podem explorar o potencial das TIC incluem:

- o nível da estrutura das TIC no país;
- a disponibilidade de recursos;
- a visão e a determinação dos gestores.

Tem havido um rápido avanço no primeiro destes fatores, mas as coisas ainda não estão perfeitas. Todos os parlamentos que participaram da pesquisa *World e-Parliament* de 2020 têm uma conexão à internet. 95% consideraram suas conexões suficientemente confiáveis e 90% a consideraram suficientemente rápida. Como nossa dependência da internet continua crescendo, melhorias na infraestrutura de suporte podem não ser capazes de acompanhar as expectativas, e 8% dos parlamentos que responderam relataram que não têm um fornecimento de energia elétrica confiável. Aqui estão algumas perguntas-chave para responder quando se pensa sobre o desenvolvimento das TIC em um parlamento (incluindo a biblioteca e os serviços de pesquisa):

- Quem tomará e implementará as decisões estratégicas e políticas futuras?
- Como e onde os membros do legislativo poderão acessar os serviços digitais? Será preciso apoiar serviços móveis ou acesso remoto? Qual segurança será preciso aplicar para proteger seus serviços e dados? A necessidade de fornecer acesso remoto cresceu rapidamente nas prioridades das bibliotecas parlamentares durante a pandemia de Covid-19. É improvável que serviços que só possam ser acessados a partir de um terminal na biblioteca sejam considerados adequados no futuro.
- Quais são os serviços prioritários que as TIC permitirão ou melhorarão (por exemplo, acesso on-line ao relatório oficial dos processos; apresentação on-line de perguntas, moções, emendas, etc.). Além disso, como esses serviços serão mantidos no caso de uma interrupção?
- Como o conteúdo digital será organizado, gerenciado e desenvolvido? Garantir que os metadados do assunto e da palavra-chave sejam capturados com os dados, documentos e arquivos possibilitará aos usuários pesquisá-los e recuperá-los (e documentos relacionados) com êxito. É mais difícil gerenciar a adição de metadados apropriados após a criação do conteúdo, mas em todo caso, a expertise dos especialistas em informação será essencial.

Outras questões estratégicas e táticas que precisam ser abordadas incluem:

- *Acesso/Segurança.* Os sistemas das TIC usados devem ser flexíveis o suficiente para permitir diferentes níveis de acesso e segurança para diferentes grupos de usuários. Por exemplo, a intranet deve ser visível para os contratados, ou apenas para a equipe permanente e temporária e para os parlamentares? Os usuários devem logar no website ou em partes dele, permitindo uma coleta de informações mais rica sobre como está sendo usado e quem o está usando, ou deveria ser aberto? Como o site é protegido dos hackers, que poderiam fazer alterações não autorizadas ou tirar o site do ar? Quais planos de contingência estão em andamento no caso de uma interrupção interna ou externa dos serviços?
- *Interatividade.* As TIC oferecem diversas oportunidades para uma comunicação de mão dupla dentro do parlamento, como mensagens instantâneas ou pela intranet, ou com os cidadãos. Internamente, isto pode ser tão simples como um formulário eletrônico de pesquisa, ou um pedido por e-mail de um item da biblioteca. Em um site público, é possível habilitar pesquisas por e-mail; convidar para envio de contribuições eletrônicas para as comissões, e ter uma série de recursos de democracia eletrônica, tais como petições eletrônicas, fóruns de discussão e blogs.
- *Arquivo.* Como cada vez mais informações são criadas em formato digital e podem nunca ser publicadas em formatos impressos, uma política de arquivamento é necessária para propiciar certeza quanto ao que deve ser mantido permanentemente e o que não deve. A consulta e a



colaboração com as equipes dos arquivos nacionais serão essenciais. Além disso, é importante para manter e confirmar a integridade do conteúdo arquivístico em formato digital. (Consulte o Capítulo 17 para mais informações sobre arquivamento).

- *Suporte técnico e desenvolvimento contínuo.* Geralmente, ele é esquecido na pressa para concluir os projetos. Pode ser fornecido pela equipe interna ou como parte de um contrato de serviço. Será necessário um treinamento adequado para a equipe e para os parlamentares.
- *Interoperabilidade e padrões.* No mundo ideal, os mesmos padrões de hardware, software e de informação seriam usados em todo o parlamento. Uma plataforma comum possibilitará uma troca de informações sem atritos entre os sistemas e tornará mais fácil a adaptação à mudança no futuro.

Todos esses fatores devem ser incluídos em um plano estratégico que tenha a aprovação e o apoio de gestores experientes e líderes políticos. De maneira ideal, a biblioteca contribuirá para um plano abrangente para o parlamento. Também pode ser necessário um plano de TIC separado para a biblioteca. Isto exigirá uma parceria com especialistas de TI, tanto dentro da instituição, ou, se houver pouco ou nenhum potencial disponível internamente, com fontes externas de especialistas.

Um plano estratégico deve descrever o que se objetiva atingir, e os estágios pelos quais se planeja chegar lá. O desenvolvimento colaborativo deste plano ajudará a explorar as diferentes formas pelas quais as TIC podem contribuir com o funcionamento do legislativo e apoiar seus parlamentares em seu trabalho. A consulta com uma ampla variedade de perspectivas, tanto dentro quanto fora do parlamento, ajuda a construir um suporte e possibilita à equipe focar em desenvolvimentos que beneficiarão o grupo mais amplo de partes interessadas. A equipe responsável pelos procedimentos parlamentares e pelo relatório oficial dos procedimentos e a equipe das TIC nos departamentos governamentais podem ser particularmente úteis.

Para trabalhar de maneira eficaz com o departamento das TIC, a equipe da biblioteca precisa adotar a mentalidade de um "cliente inteligente". Precisa ser capaz de articular suas necessidades à equipe de TIC que pode não entender inteiramente suas funções. Precisa de conhecimento técnico suficiente para entender a gama de possibilidades, mas deve evitar se aproximar do departamento de TIC com uma solução técnica totalmente pensada, que possa desconsiderar opções úteis ou restrições políticas, como a segurança. As bibliotecas parlamentares também podem precisar fazer lobby para obter recursos. Departamentos com orçamentos maiores ou aqueles que apoiam diretamente os processos parlamentares e o processo legislativo provavelmente serão vistos como uma prioridade maior.

12.2 Sistemas digitais especializados

Ferramentas eletrônicas padrão, como e-mail, processador de textos, planilhas e acesso à internet são geralmente fornecidos pelo departamento parlamentar de TIC. A biblioteca, então, precisará considerar se pode adicionar ferramentas especializadas para gerir e dar acesso a informações. Cerca de metade das bibliotecas parlamentares têm alguma forma de ferramenta de gestão de recursos eletrônicos.⁴² Um Sistema Integrado de Biblioteca (ILS, na sigla original), que forneça as principais funções e serviços de gestão de coleções, pode ser particularmente útil para a gestão de uma coleção grande (consulte o Capítulo 5). 60% das bibliotecas parlamentares têm um sistema para arquivar recursos digitais.⁴³ Uma responsabilidade fundamental da maioria das bibliotecas parlamentares é facilitar o acesso aos registros dos procedimentos parlamentares. 65% dos parlamentos atualmente transcrevem os registros oficiais para o formato digital⁴⁴. Estes podem ser armazenados e analisados digitalmente, formando uma base de conhecimento para o parlamento, que pode ser acessada tanto internamente pelos parlamentares, quanto externamente, pelos cidadãos. Os metadados do assunto podem ser adicionados a eles para que os mecanismos de busca possam retornar resultados precisos.

⁴² *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p. 56. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ *Ibid*, p.50



Também é útil manter um banco de dados do trabalho pregresso, incluindo a pesquisa e as respostas a questionamentos anteriores, para evitar o retrabalho. Diversas bibliotecas parlamentares atualmente oferecem aos membros a opção de envio de pedidos eletronicamente ou a assinatura de serviços de alerta eletrônico. A segurança de dados pessoais mantidos em tais sistemas precisa ser considerada para que a confidencialidade do cliente possa ser mantida.

12.3 Intranet e Internet

A maioria dos parlamentos tem tanto um site público quanto um site interno ou intranet. Uma intranet permite aos funcionários comunicarem informações aos parlamentares e à equipe parlamentar de maneira rápida e segura. A biblioteca parlamentar e a equipe de pesquisa se beneficiarão das informações compartilhadas internamente, simplificando alguns de seus trabalhos de pesquisa, ou permitindo aos parlamentares e suas equipes encontrarem as informações por si próprios. Entretanto, há vantagens consideráveis para a biblioteca parlamentar em colocar a maior quantidade de informação possível no site público do parlamento. Um site fácil de ser acessado, elaborado de acordo com as *Guidelines for Parliamentary Websites*⁴⁵ (Diretrizes para Sites Parlamentares), da UIP, que são antigas, mas ainda assim úteis, permitirá aos cidadãos, bem como aos membros, acessarem as informações. Os membros podem achar mais conveniente ou confiável acessar o site público (através de seu mecanismo de busca favorito) em vez de ter de logar para usar a intranet. Geralmente, é melhor evitar copiar informações tanto na intranet quanto no site público, mas os usuários internos devem ser capazes de transitar tranquilamente através da informação on-line sem necessariamente saber se estão no site público ou na intranet.

12.3.1 Site

O *World e-Parliament Report* de 2020 observa aumentos significativos na quantidade de informação fornecida nos sites parlamentares, com parlamentos que têm dificuldades com recursos conseguindo alcançar os demais nesta área.⁴⁶ O relatório também comenta que os sites parlamentares se tornaram cada vez mais institucionalizados, com uma autoridade-chefe de informações (ou autoridade equivalente), geralmente estabelecendo a estratégia do site, muitas vezes em conjunto com o diretor de comunicações. A biblioteca foi responsável pelo site em apenas 8% dos parlamentos pesquisados, embora um número maior tenha um site ou subsite específico para a biblioteca. O objetivo e o conteúdo de sites parlamentares tendem a seguir padrões similares, e a responsabilidade pelas várias partes do site geralmente é delegada aos departamentos que produzem ou fazem a curadoria do conteúdo. Um sistema de gestão de conteúdos (CMS, na sigla original) possibilita aos criadores de conteúdo com experiência técnica limitada a adição, modificação e remoção de conteúdo do site sem a intervenção de um webmaster. Ele também pode facilitar a obtenção de uma aparência e uma sensação harmônica pelo site e melhorar a capacidade dos mecanismos de busca para encontrar informações no site (conhecidas como 'otimização dos mecanismos de busca' ou SEO, na sigla original).

⁴⁵ *Guidelines for Parliamentary Websites*, Inter-Parliamentary Union, 2009, <https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

⁴⁶ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p. 35. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



Sites parlamentares em 2020

- 98% objetivam informar e instruir o público sobre a história, o papel e as funções e composição do parlamento;
- 79% apresentam explicações sobre o processo legislativo e sobre como os parlamentos funcionam;
- 95% contêm um cronograma dos trabalhos parlamentares;
- 76% oferecem um registro em áudio e vídeo dos procedimentos no plenário ⁴⁷.

Segue abaixo uma lista mais detalhada do conteúdo adequado para um site parlamentar, adaptado das Diretrizes para sites parlamentares (*Guidelines for Parliamentary Websites*⁴⁸) da UIP. São principalmente informações fundamentais para as bibliotecas parlamentares. Garantir que estejam disponíveis no site pode ajudar a atender as necessidades dos membros de forma eficiente. Também será muito útil para a equipe da biblioteca.

Informações gerais sobre o parlamento. Os sites parlamentares são uma forma importante para que os cidadãos saibam da história, do trabalho e dos membros de seus parlamentos. O que pode incluir:

- *Acesso ao parlamento:* visitas, tour presencial ou virtual.
- *História e papel,* incluindo as responsabilidades jurídicas do parlamento e os principais documentos constitucionais.
- *Funções, composição e atividades.* Um panorama de cada câmara nos parlamentos bicamerais, estruturas das comissões, atividades no parlamento, tanto atualmente quanto no futuro, orçamento, informações sobre pessoal e atividades.
- *Presidentes do parlamento.*
- *O relatório oficial dos procedimentos parlamentares.*
- *Comissões parlamentares e outros órgãos no parlamento,* incluindo publicações das comissões e informações sobre suas funções e membros.
- *Membros do parlamento.* Lista de parlamentares com dados biográficos, filiação partidária, links para sites pessoais, redes sociais e informações de contato (não confidenciais).
- *Partidos políticos no parlamento,* com links para seus sites.
- *Eleições e sistemas eleitorais,* com resultados das eleições e uma explicação sobre o processo eleitoral.
- *Administração do parlamento.* Informações sobre a estrutura e a organização da administração parlamentar.
- *Publicações, documentos e serviços de informação.* Descrições dos tipos de publicações com links para seus textos, incluindo publicações de pesquisa e serviços de informação.
- *Links para sites relevantes.*
- *Material especificamente voltado para jovens e estudantes sobre todo o conteúdo acima.*

Informações sobre leis, orçamento e fiscalização. As diretrizes da UIP comentam que os parlamentos variam na medida em que se envolvem nessas atividades, de modo que talvez precisem ser adaptadas. É importante que as informações publicadas sejam precisas, oportunas e completas. Estas informações podem incluir:

- *Informações gerais sobre atividades legislativas, orçamentárias e de fiscalização,* incluindo as atividades do dia e futuras no (s) plenário (s) e nas comissões, com um glossário e uma explicação dos procedimentos.
- *Leis.* Texto das leis atuais e suas evoluções e das leis promulgadas.

⁴⁷ Ibid, p.35

⁴⁸ *Guidelines for Parliamentary Websites*, Inter-Parliamentary Union, 2009.

<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>



- *Orçamento e gastos públicos.* Como o processo orçamentário funciona e o papel do parlamento neste processo, juntamente com informações sobre os orçamentos atuais e os propostos.
- *Fiscalização/Controle.* O processo pelo qual o parlamento exercita o controle do governo, seja por meio das comissões, perguntas parlamentares ou outros meios, com documentos relevantes.

12.3.2 Intranet

A maioria dos parlamentos têm uma intranet, bem como um site público.⁴⁹ Também é provável que seja administrado pelo departamento de TIC, com responsabilidade por diferentes tipos de conteúdo delegados a diversos departamentos. No interesse da abertura, geralmente é melhor colocar as informações no site público, se possível. Isto também pode facilitar aos parlamentares encontrarem estas informações quando estiverem fora do parlamento. Entretanto, por diversas razões, há alguns tipos de materiais que são melhores mantidos na intranet:

- Materiais que provavelmente não são de interesse do público em geral, tais como procedimentos internos (para evitar sobrecarregar o site principal);
- Materiais confidenciais àqueles no parlamento (embora estes possam ser disponibilizados ao público mediante solicitação, conforme as leis de liberdade de informação);
- Instalações de autoatendimento, como inscrição para eventos de treinamento;
- Recursos pagos por terceiros, como banco de dados que não podem ser oferecidos ao público, em razão dos termos da licença.

12.4 Dados parlamentares

Para bibliotecários parlamentares, as publicações parlamentares e outras publicações oficiais sempre foram fontes de dados que podem ser reunidas e republicadas como listas, tabelas, planilhas e bancos de dados. Quando foi a sessão parlamentar mais longa? Quem fez a maioria dos discursos na sessão anterior? Perguntas como essas estão em terreno familiar para qualquer bibliotecário de referência que trabalha no parlamento.

Conforme mais publicações aparecem on-line, tornam-se mais fáceis de pesquisar, e perguntas simples podem ser mais rapidamente respondidas do que nunca. Mas o Google não eliminou a necessidade de curadoria destes dados para que consultas mais complexas possam ser respondidas de forma rápida e precisa. A descrição personalizada (por exemplo, por meio de taxonomias personalizadas) dos dados parlamentares pode ser usada para fazer links úteis entre sessões parlamentares e/ou governos (por exemplo, para rastrear projetos de lei semelhantes ao longo das sessões), e para fazer links atuais com recursos comercialmente disponíveis. Assim, a biblioteca gerencia as informações tanto como consumidora quanto produtora, e oferece links contextuais entre esses tipos de conteúdo.

Como parte da Agenda de Desenvolvimento Sustentável 2030 das Nações Unidas, adotada em 2015, tem havido um foco maior em responsabilidade e transparência dos legislativos. Uma forma pela qual os parlamentos têm respondido a isto é publicar informações acessíveis, oportunas e abrangentes sobre seus trabalhos, juntamente com uma ampla gama de seus serviços de informação e pesquisa. Os bibliotecários parlamentares não são as únicas pessoas interessadas em dados parlamentares. Jornalistas, acadêmicos, ONGs, lobistas e cidadãos também podem precisar de dados que ajudem a acompanhar as atividades e tendências parlamentares. Surgiu um novo tipo de ONG especializada neste campo. Organizações de Monitoramento Parlamentar ou PMOs (na sigla original) usam dados que estão disponíveis gratuitamente on-line para monitorar o funcionamento e o desempenho dos parlamentos e parlamentares e aumentar a

⁴⁹ Dos parlamentos que responderam à última pesquisa da UIP, 78% disponibilizaram as informações para os parlamentares pela intranet, e 85% ofereceram informações para o pessoal lá. *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, 2020, p.47.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



participação cidadã no processo legislativo.⁵⁰ A relação entre as PMOs e os parlamentos que monitoram têm sido tensas em algumas oportunidades, mas faz parte das boas práticas colaborar com as PMOs locais, se possível.

Alguns parlamentos estão respondendo a este novo apetite por dados parlamentares por meio da publicação de suas informações como "dados abertos" - em outras palavras, dados que podem ser baixados e reutilizados ou republicados por qualquer pessoa, sem direitos autorais, licenças ou outras restrições. A plataforma ideal para os dados abertos é um repositório direcionado ao público contendo conjuntos de dados em formato legível por máquina, como XML ou RDF. Os dados abertos foram disponibilizados pelas bibliotecas em 31% dos parlamentos que responderam à pesquisa *World e-Parliament* da UIP em 2020, e 40% ofereceram dados relacionados, apoiando uma análise mais aprofundada. Vinte e dois por cento dos que responderam, publicaram dados sobre decisões plenárias e votações, tanto como dados abertos ou como planilhas para download.⁵¹

Disponibilizar as informações parlamentares como dados abertos não apenas permite que os dados atinjam um público mais amplo, incentivando a republicação, mas também permite que outros inovem, fazendo uso das informações. Às vezes, podem ser combinadas com outras fontes para criar novos serviços direcionados ao público. Um exemplo desta abordagem é o eixo temático da Nuvem Interparlamentar (*Inter-Parliamentary Cloud*). Este projeto do *Centro de Inovação no Parlamento*⁵² (*Centre for Innovation in Parliament*) é um portal que reúne dados abertos de vários parlamentos para criar novas maneiras para que pesquisadores e parlamentos analisem e melhorem a lei. A UIP sugere que quando um formato de dados abertos não for uma opção, outros formatos modificáveis, tais como uma planilha, devem ser explorados, além dos PDFs ou conteúdo de página web. "O objetivo de um formato modificável não é mudar os dados, mas permitir sua reutilização, correlação e análise. Os dados abertos e downloads modificáveis eliminam a necessidade de duplicação ou reentradas manuais e reduzem o risco de erros."⁵³

As equipes das bibliotecas parlamentares, que rotineiramente têm de usar grandes conjuntos de dados, podem se interessar em aprender técnicas da nova disciplina de ciência de dados. Aqui a linha divisória entre as TIC e a gestão da informação torna-se cada vez mais indistinta, com as linguagens de códigos abertos e outras linguagens de programação (por exemplo, 'R') oferecendo ferramentas muito poderosas para a análise de tabelas e planilhas. O aprendizado de máquina pode ser usado para identificar padrões e classificar grandes quantidades de dados. Esses métodos podem ser os mais inovadores do trabalho das bibliotecas parlamentares por enquanto, mas em razão da velocidade com que as TIC se desenvolveram nos últimos dez anos, é provável que se tornem comuns em breve. As ferramentas de visualização de autoatendimento e ferramentas relacionadas para auxiliar na sintetização e interpretação de dados estão se tornando igualmente importantes.

12.5 Redes Sociais

De acordo com o *World e-Parliament Report* de 2020, as redes sociais como o Facebook e o Twitter são atualmente usadas por cerca de 3/4 dos parlamentos e mais da metade de seus membros. 1/4 das bibliotecas parlamentares usa alguma forma de rede social.⁵⁴ Para as bibliotecas, pode ser uma forma eficiente de *disseminar informação* (às vezes chamada informalmente de 'modo de transmissão'), alertando os parlamentares ou o público acerca de novas informações ou publicações.

⁵⁰ Uma lista das PMOs - não necessariamente abrangente ou atualizada - pode ser encontrada em <http://www.openingparliament.org/organizations/>

⁵¹ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p. 38. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁵² O Centro de Inovações no Parlamento é uma parceria entre a UIP e os parlamentos para apoiar a inovação parlamentar por meio do melhor uso das ferramentas digitais. Seu site pode ser encontrado em <https://www.ipu.org/node/9774>.

⁵³ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, 2020, p 4, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁵⁴ *ibid*, pp16-36



Também pode ser usada para *comunicações interativas* - mas isto é mais provável de ser útil para o engajamento público do que para a comunicação bidirecional com os parlamentares (confira o Capítulo 16 para mais informações sobre o engajamento público). Para mais informações, veja ferramentas como o *Social Media Playbook*, publicado pelo Serviço Digital do Governo do Reino Unido (atualizado em 2020).⁵⁵

12.5.1 Prós e contras das redes sociais para as bibliotecas parlamentares.

O *Government Digital Service Social Media Playbook* (Manual de Redes Sociais do Serviço Digital do Governo) defende de maneira simples, mas eloquente, as redes sociais, pois dão acesso para um grande público potencial:

"No Reino Unido, o Facebook tem mais de 44 milhões de usuários. Há mais de 14 milhões de usuários britânicos que rolam o feed de notícias do Twitter. O LinkedIn ganha 2 novos usuários a cada segundo. Há aproximadamente 24 milhões de usuários do Instagram no Reino Unido. O Snapchat registrou mais de 18 milhões de usuários no Reino Unido e mais de um quarto dos usuários de smartphones no Reino Unido estão usando o Tok-tok. A audiência do YouTube constitui 95% da população mundial da internet.

"Sem falar das novas plataformas que continuam a surgir a cada ano, e dos eventos mundiais que impactam o uso das redes sociais. Embora o uso das redes sociais por grupos etários mais jovens não seja surpreendente, as iniciativas que aumentam a confiança digital, tais como o Programa Digital Eagles (Águias Digitais), podem estar contribuindo para que mais pessoas idosas usem as redes sociais.

"Desde a elaboração de políticas abertas, passando pelo atendimento ao cliente, até a percepção do usuário, as redes sociais são uma ferramenta valiosa para o setor público".⁵⁶

Entretanto, não é uma boa ideia mergulhar na expectativa de conectar parlamentares e engajar milhões de cidadãos sem pensar nos prós e contras com mais profundidade. Algumas das principais vantagens e desvantagens, do ponto de vista parlamentar, estão listadas abaixo.

Redes sociais: prós

- Espera-se cada vez mais que as organizações utilizem as redes sociais como uma ajuda à transparência e à responsabilidade;
- Se usadas corretamente, podem construir credibilidade e confiança;
- O número de pessoas alcançadas pode ser monitorado em tempo real, fornecendo um feedback instantâneo sobre a eficácia das comunicações;
- Os aplicativos podem ser usados por equipes com pouquíssimo conhecimento técnico.

Redes sociais: contras

- Há um grande risco de danos à reputação se o conteúdo publicado nas redes sociais não for oficial, honesto, transparente ou imparcial;
- A biblioteca pode se tornar um alvo para aqueles que não entendem a diferença entre o parlamento e o governo, ou que não conseguem distinguir entre a instituição do parlamento e os parlamentares de maneira individual;
- Pode ser difícil encontrar o tom apropriado - é fácil para instituições bem estabelecidas parecerem ou muito conservadoras ou muito informais neste novo meio;
- Também há o perigo de comprometer a precisão ou a imparcialidade ao tentar condensar informações complexas para caberem no espaço de um Tweet;
- O pessoal com experiência em comunicação deve monitorar as contas das redes sociais, especialmente quando estas se destinam a ser canais interativos.

Dessa forma, políticas claras e protocolos serão necessários. A equipe precisa segui-los: para o seu próprio bem e para o bem da biblioteca! O melhor é que a política das redes sociais seja desenvolvida

⁵⁵ *Social Media Playbook*, UK Government Digital Service, 2018 e atualizado em 2020. <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook>

⁵⁶ *Social Media Playbook*, UK Government Digital Service, 2018, atualizado em 2020 "The case for social media" <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook#the-case-for-social-media>



pela equipe de comunicação do parlamento: há mais probabilidade de serem peritos no uso eficaz das redes sociais, bem como na gestão de riscos às reputações. Seguir as diretrizes centrais também é útil caso haja alguma controvérsia.

Estudos de caso: uso de aplicativos de código aberto para compartilhamento de informações e gestão da informação

Para algumas bibliotecas parlamentares, o uso de aplicativos de código aberto pode ser a forma de menor custo para trazer tecnologias necessárias para melhorar os serviços aos clientes. Entretanto, esta abordagem requer o suporte das TIC e o desenvolvimento de experiência interna para garantir que os aplicativos sejam continuamente mantidos.

A biblioteca parlamentar da Assembleia Nacional da Zâmbia embarcou em um projeto de digitalização em 2011 para tornar os documentos parlamentares mais acessíveis a seus membros. O DSpace, um aplicativo de código aberto, foi selecionado como o repositório para armazenar, preservar e apresentar os documentos digitalizados.⁵⁷ A União Interparlamentar financiou um workshop em 2016 para desenvolver capacidades dentro de diversos departamentos do Parlamento para apoiar o desenvolvimento de um repositório DSpace baseado em boas práticas.⁵⁸ Esta experiência foi a base de um workshop de capacitação sobre "A Criação de Repositórios Digitais" na pré-conferência IFLAPARL 2017, em Varsóvia, Polônia.⁵⁹

A biblioteca do Parlamento de Uganda há muito utiliza o Alfresco, um sistema de gerenciamento de conteúdo de código aberto, para compartilhar informações.⁶⁰ A biblioteca parlamentar publica documentos, relatórios diários da imprensa e outras informações no site. Os membros do Parlamento podem acessar informações assim que são publicadas no site, e ler relatórios mesmo quando estão fora do país. Além disso, o uso do Alfresco possibilitou à biblioteca economizar muito papel por não ter de distribuir relatórios impressos; além da economia de custos, a iniciativa também reduziu o impacto ambiental. Uma apresentação na pré-conferência IFLAPARL 2017 ofereceu detalhes sobre como o Alfresco é usado no Parlamento de Uganda, bem como sobre os benefícios e desafios experimentados.⁶¹

⁵⁷ <https://duraspace.org/dspace/>

⁵⁸ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1990>

⁵⁹ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1996>

⁶⁰ <https://www.alfresco.com/ecm-software/alfresco-community-editions>

⁶¹ https://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/preconference/2017/j_wabwire_alfresco-in-parliament-of-uganda-2017.pdf



13 Finanças

Como as bibliotecas legislativas devem organizar seus processos orçamentários e financeiros? Provavelmente há um conjunto de procedimentos financeiros em operação para o parlamento como um todo e que a biblioteca tenha de se adaptar a isso. Esses procedimentos podem muito bem estar de acordo com aqueles do setor público em geral. Isto torna difícil estabelecer diretrizes sobre o procedimento a ser seguido, já que é provável que já exista. Entretanto, há coisas que podem ser ditas sobre como as bibliotecas parlamentares podem abordar as atividades de obter e empregar o dinheiro. Os parlamentos devem, em princípio, ser capazes de decidir seus próprios gastos, pois compõem o Legislativo e não o Executivo, mas os arranjos formais podem variar nos diversos países. É importante que a equipe da biblioteca entenda os processos financeiros do parlamento e o cronograma de planejamento financeiro. É importante também que construa um bom relacionamento com aqueles no parlamento que são responsáveis pelo processo de planejamento financeiro e com os responsáveis por prestar serviços como as TIC, que são importantes para a biblioteca.

O funcionamento do processo em relação à biblioteca dependerá, em parte, do quão centralizados são os processos financeiros no parlamento. Por exemplo, existe um único e amplo orçamento para o parlamento para o treinamento de pessoal ou para equipamento de escritório, ou a biblioteca pode elaborar seu próprio orçamento, sujeito a um mecanismo central de aprovação? Em geral, será benéfico para a biblioteca ter o maior controle possível sobre os custos de suas despesas regulares. Isto pode significar manter orçamentos localmente, possibilitando, assim, determinar como o dinheiro é gasto. Entretanto, pode nem sempre ser desejável ter orçamentos desconcentrados desta forma. Caso ocorra uma exigência de gasto inesperada ou inevitável (ou, por outro lado, altamente desejável), pode ser mais difícil encontrar dinheiro em um orçamento local relativamente pequeno do que seria em um orçamento central maior. Pode haver pressão para centralizar os gastos porque isso pode ser considerado mais eficiente, pelo menos de uma perspectiva geral do parlamento. Caso o gasto seja centralizado desta forma, é mais provável que a equipe da biblioteca tenha de concorrer por recursos com outros departamentos e terá de trabalhar mais para justificar seus orçamentos projetados para um público maior. Quaisquer que sejam os arranjos, é provável que haja concorrência em relação aos gastos.

O processo financeiro é melhor visto como um processo de três fases:

- *Elaboração de orçamentos ou estimativas.* Isto é, o processo de decidir quanto dinheiro está disponível para ser gasto no próximo exercício financeiro.
- *Despesas.* O processo de alocar dinheiro na equipe, em bens e serviços, possivelmente envolvendo contratações específicas e processos de licitação.
- *Auditoria.* O processo que segue o dispêndio do dinheiro, que objetiva verificar se ele foi gasto adequadamente.

13.1 Elaboração do orçamento

Como indicado, é provável que haja uma ampla variação política quanto ao gasto sobre o qual a biblioteca é diretamente responsável e o que é decidido em nível central. Qualquer que seja o processo, a biblioteca precisa encontrar formas de assegurar que possa alcançar um orçamento o mais próximo possível daquele necessário para prestar um nível de serviço desejado. Na prática, se as circunstâncias financeiras no país forem apertadas, é improvável que o parlamento e, dentro dele, a biblioteca consigam alcançar os níveis de alocação que gostariam. Independentemente de um orçamento para um item específico ser mantido centralmente no parlamento ou localmente na biblioteca, é importante que existam mecanismos para assegurar que as necessidades da biblioteca sejam ouvidas e levadas em conta quando da elaboração do orçamento. Por exemplo, se a biblioteca sabe que incorrerá em uma despesa substancial para treinar a equipe para usar o novo banco de dados que será implantado no próximo ano, então, precisa haver uma forma de garantir que esta necessidade seja atendida. Haverá



um processo orçamentário com um cronograma anual para o parlamento como um todo e é importante que aqueles na biblioteca, responsáveis pelas finanças, entendam o cronograma e cumpram os prazos. É provável que o processo orçamentário envolva a realização de uma proposta ou uma estimativa de gastos sob uma lista de rubricas ou códigos de gastos. É provável que os gastos sejam divididos em custos de *capital* e custos de *receitas*. A distinção é suficientemente fácil de ser feita, em princípio, embora, na prática, a linha que os separa seja imprecisa e dependerá das regras em vigor no país em questão. De maneira geral, as despesas de receitas cobrirão o tipo de gasto que ocorre dia após dia, como custos de salário ou a compra rotineira de material de escritório. Será bem previsível de um mês para outro. Despesas de capital referem-se aos principais itens de despesas extraordinárias. Os mais óbvios destes seriam os custos de aquisição ou de construção de um novo edifício, mas também incluem itens como gastos maiores com hardware de computador. A maneira como o sistema funciona variará de parlamento para parlamento e alguns dos custos listados abaixo podem muito bem ser levados para o orçamento de outro departamento do parlamento. Mas uma lista das principais categorias de gastos pode incluir os seguintes:

- *Custos com pessoal*: Provavelmente este será o maior custo. Consistirá, principalmente, de salários da equipe da biblioteca, juntamente com custos diretamente associados, quando for o caso, tais como contribuições de aposentadoria. Mas há diversos outros custos relacionados a pessoal. Eles incluem recrutamento, treinamento, viagens e ajudas de custo quando a equipe precisa viajar para longe do parlamento (incluindo os custos de participação em conferências de bibliotecários parlamentares e conferências da IFLA). Caso a biblioteca precise utilizar consultores para prestar uma consultoria especializada, esse custo pode ser incluindo sob esta rubrica.
- *Custos de acomodação*. Podem incluir aluguel em edifícios. Quando os edifícios são novos ou reformados recentemente, os custos de construção e reforma podem ser incluídos sob esta rubrica. Manutenções de rotina, aquecimento, iluminação, limpeza, água e esgoto também podem ser incluídos.
- *Comunicação*. A principal rubrica aqui provavelmente será para os sistemas de informação, incluindo hardwares e softwares de TI, custos de rede e acesso à internet. Custos de telecomunicações e envios postais também podem vir sob esta rubrica. Os custos de impressão também podem ser incluídos aqui.
- *Custos de escritório*. Poderiam incluir móveis, equipamentos de escritório, tais como fotocopiadoras, compradas ou alugadas, materiais de escritório, tais como papel e canetas.
- *Materiais de biblioteca*. Incluiriam livros, periódicos, assinaturas de bancos de dados on-line, jornais. Os custos para encadernação e conservação também poderiam estar sob esta rubrica, provavelmente importante se a biblioteca for responsável por arquivar materiais parlamentares.
 - Há desafios especiais na elaboração do orçamento das coleções. Por exemplo, a maioria das aquisições consistirá, de fato, de assinaturas e estas precisarão ser mantidas anualmente, necessitando de um orçamento permanente para manter o acesso. Alguns materiais de coleções podem ser adquiridos de outros países, com taxas de câmbio imprevisíveis. Diante do exposto, a gestão do orçamento de coleções não é tão simples quanto comprar mais ou menos livros a cada ano, com base no orçamento disponível.

Alguns desses custos serão previsíveis de um ano para outro. Por exemplo, é bastante fácil prever o custo dos salários da equipe, uma vez que o número e a classificação da equipe tenham sido acordados, embora seja necessário considerar o fato de que os funcionários mais experientes e há muito tempo na Casa provavelmente custem mais que o pessoal recentemente recrutado e com menos experiência (embora os últimos possam incorrer em altos custos de treinamento). É bastante fácil prever o custo do material de escritório ano a ano. Mas os custos de TI/Sistemas de TI são muito menos previsíveis, pois frequentemente haverá uma alta substancial nos gastos, marcando a introdução de um novo banco de dados ou um novo equipamento. E o momento deste aumento de despesas nem sempre será fácil



de prever, pois novos projetos de TI, como qualquer pessoa que tenha se envolvido neles sabe, nem sempre seguem o planejado.

O nível de detalhamento exigido nos orçamentos pode variar de acordo com os sistemas em uso em um determinado país. Por exemplo, os itens listados sob a rubrica "materiais de biblioteca", podem ser tratados como um único orçamento ou a biblioteca pode ser instada a obter aprovação para o gasto para cada um dos itens listados separadamente. É claramente mais fácil se os blocos de despesa forem maiores e cobrirem mais tipos de itens, pois isto leva à maior flexibilidade. Entretanto, a rigidez de ter orçamentos separados para um número substancial de itens diferentes, mas relacionados, pode ser mitigada se for fácil mover as despesas de uma rubrica orçamentária para outra, conforme a necessidade.⁶² Isto pode ser proibido em algumas circunstâncias, como mover dinheiro entre capital e receita ou entre custos de pessoal e outros custos. Mesmo quando os blocos de despesa no orçamento são grandes, abarcando uma ampla gama de itens, seria uma boa prática para a biblioteca elaborar seu próprio orçamento teórico com as despesas em cada tipo de item. Isto garantirá que o orçamento seja o mais preciso possível e tornará o monitoramento dos gastos mais fácil com o passar do ano. Também pode ajudar na prestação de contas durante o processo de auditoria (descrito mais adiante neste capítulo) e produzir estatísticas úteis, que serão uma ajuda para o planejamento futuro.

Provavelmente, os orçamentos são para um ano, mas, várias vezes, o processo de elaboração orçamentária envolve a análise da despesa através de uma escala de tempo maior, como, por exemplo, três anos. Embora muitas vezes seja difícil ser detalhista sobre as necessidades de longo prazo, isso permite levar em conta os gastos principais, tais como reformas de prédios ou atualizações de TI. Ajuda pensar o processo orçamentário em termos de solicitações de programas contínuos e solicitações especiais. Uma solicitação especial pode ser feita para obter um investimento inicial para começar um novo serviço, tal como a adição de um componente de pesquisa. Após o investimento inicial, o apoio para o programa em andamento precisaria ser orçado. É útil pensar em termos de despesas únicas versus programas em andamento.

Ao fazer solicitações de orçamento, é uma boa política e estratégia fazer o pedido acompanhado de uma justificativa escrita sobre o motivo pelo qual o dinheiro é necessário, especialmente se um aumento de financiamento estiver sendo solicitado. Sempre há concorrência pelo dinheiro, então, é importante apresentar um bom argumento quanto ao valor que os gastos propostos acrescentarão aos serviços que você presta. Por este motivo, é importante manter boas estatísticas sobre coisas como o uso dos recursos e a carga de trabalho. A equipe mais experiente precisa de boas habilidades de apresentação e negociação para persuadir os decisores quanto à solidez de seus argumentos.

13.2 Despesas

O parlamento precisará ter um sistema de pagamento dos fornecedores por seus serviços. É improvável que a biblioteca seja responsável por pagar diretamente seus fornecedores (exceto, talvez, quando as quantias forem muito pequenas). O processo pode parecer intimidador no início, mas a biblioteca precisa de um envolvimento próximo com ele para assegurar que o dinheiro só seja pago em troca da entrega de bens e serviços e também que os fornecedores recebam o dinheiro que lhes é devido em um tempo razoável. O processo provavelmente será como descrito na sequência, embora possa variar de acordo com os procedimentos financeiros acordados no país em questão.

- Início/requisição: este passo inicia o processo de despesa, por meio da confirmação de que um membro da equipe da biblioteca com a competência financeira delegada para aprovar o tipo e o montante da despesa a tenha autorizado.
 - Os limites da delegação são um conceito importante na gestão financeira e indicam qual o membro ou o nível do pessoal que pode autorizar a despesa, de qual parte do orçamento e até qual montante. Em diversos casos, transações pequenas (por exemplo, a compra de um livro; a inscrição de um funcionário em uma conferência) podem ser realizadas pelos funcionários com cartões corporativos. Estes cartões têm um limite mensal, o que significa que as despesas individuais tendem a ser para montantes limitados e de baixo risco.

⁶² Este processo é conhecido como transferência.



- Delegações financeiras mais elevadas, refletindo maior autoridade, aplicar-se-ão a contratos de maior valor monetário, duração, risco, etc. As delegações também podem ser instruídas pelo método de licitação: como os parlamentos gastam recursos públicos, pode haver uma preferência por processos de concorrência, expressa como um limite de gastos maior, ou delegação, quando um contrato é disputado no mercado aberto. As bibliotecas licitam materiais protegidos por direitos autorais exclusivos (por exemplo, o único fornecedor de um banco de dados particular é o seu editor) e podem contratar por métodos de fonte única mais frequentemente do que outras partes do legislativo: é importante comunicar adequadamente o tipo de despesa que a biblioteca provavelmente precisará realizar para obter as delegações e processos adequados.
- Faturamento: o fornecedor pode ter de enviar fatura à biblioteca, mas provavelmente o pagamento passará pelo processo de pagamento das contas principais. Nos casos em que a despesa de capital esteja envolvida, pode haver um processo de licitação governamental mais formal para proteger a biblioteca de quaisquer responsabilidades. Se houver um contrato grande com envolvimento de comissão de licitação, um representante da biblioteca pode ser chamado a participar de reuniões e avaliar as propostas durante o processo licitatório.
- Membros da equipe com delegação para o tipo e o montante da despesa confirmam que o(s) item(ns) foi(ram) recebido(s), está (ão) correto (s) e em boas condições e que o montante do pagamento está correto e autorizado. Se os itens forem recebidos por um departamento diferente, geralmente a equipe daquele departamento confirma junto à equipe da biblioteca que os itens corretos foram recebidos, para evitar o risco de sobretaxa ou penalidades serem transferidas para o departamento da biblioteca. Avisos de entrega ou avisos de 'mercadoria recebida' só devem ser manuseados pela equipe responsável e a biblioteca só deve solicitar itens que tenham sido verificados e confirmados como de acordo.
- Um segundo membro da equipe, geralmente mais experiente, avalia a autorização. Isto ajuda a garantir que apenas os pagamentos genuínos são autorizados. O pessoal mais graduado da biblioteca, juntamente com outros funcionários mais graduados de licitações e contas, são responsáveis pela validação da autorização.
- A fatura é transmitida ao departamento do parlamento responsável por fazer os pagamentos e o pagamento é realizado.
- A confirmação deste procedimento é enviada à biblioteca. Provavelmente isto deve ser feito periodicamente, digamos mensalmente. Estes extratos podem cobrir todas as despesas em relação ao orçamento da biblioteca para o período em questão e devem permitir verificar que todos os pagamentos devidos foram feitos, qual nível de despesa houve no exercício financeiro até a data e sua comparação com o orçamento geral do ano.

Assim, o processo é elaborado para garantir que os pagamentos só sejam realizados se as mercadorias ou serviços tiverem sido fornecidos e para ajudar a garantir a probidade financeira, assegurando que há um sistema de freios e contrapesos, que significa que nenhuma pessoa isoladamente é responsável por realizar pagamentos e, como resultado, que o dinheiro é gasto de forma adequada.

13.3 Estratégias de gestão de orçamentos e despesas

Uma maneira de obter sucesso desde a elaboração do orçamento até as despesas é considerar a estrutura do orçamento tanto dentro da Biblioteca como, no caso de serviços comuns, em todo o parlamento. Dentro da própria Biblioteca, a estrutura do orçamento pode ter um impacto sobre as despesas: os orçamentos que são consolidados podem oferecer maior flexibilidade de despesas que



muitos orçamentos menores e separados dentro do mesmo envelope geral. Por exemplo, a alocação de pessoal adicional em cargos temporários para aliviar pressões em uma área de atividade - redirecionando recursos não utilizados oriundos de vagas em outra área - pode ser mais facilmente alcançada com uma estrutura consolidada.

Para outras funções, pode ser lógico centralizar as despesas, ou compartilhar os custos com outros departamentos no parlamento. Por exemplo, a biblioteca pode negociar com outros departamentos para desempenhar algumas atividades centralizadas, tais como a compra e o licenciamento de equipamento de TIC, beneficiando-se de economias de escala para compras comuns.

Um departamento central de Recursos Humanos (RH) e Administração dentro do parlamento também pode planejar o treinamento de todo o pessoal, mas a biblioteca deve permanecer atenta e identificar recursos suficientes para apoiar treinamentos específicos para funções de biblioteca, tais como digitalização ou sistemas de gerenciamento de bibliotecas. As áreas orçamentárias que devem permanecer sempre sob a competência e o controle da biblioteca serão as que financiam suas funções específicas, tais como aquisição de materiais de biblioteca, encadernação e assinaturas de recursos eletrônicos, bem como o custo da adesão à IFLA e a outras associações regionais e locais e a participação em conferências e reuniões. Isto ajudará a controlar quantos funcionários podem participar desses eventos, e a compartilhar as oportunidades de viagem entre os membros da equipe. Quer os orçamentos estejam dentro de seu controle ou geridos em parceria, é essencial um monitoramento regular. Ao longo do exercício financeiro (que pode ou não diferir do ano civil), a biblioteca deve realizar atualizações financeiras regulares das verbas gastas, das verbas empenhadas (por exemplo, salários para o restante do ano, ou contratos assinados, mas ainda não pagos), e verbas remanescentes. Embora o orçamento da biblioteca inteira possa ser considerado uma quantia única, a gestão é geralmente feita sob duas principais categorias orçamentárias: uma para os salários do pessoal, que tende a ter um espaço discricionário muito limitado, e a outra para bens e serviços, onde pode haver mais, embora limitada, discricionariedade. As atualizações financeiras são geralmente realizadas trimestralmente, mas se tornam mais críticas no final do ano; portanto, durante o último trimestre, é provável que as atualizações ocorram com maior frequência, com a revisão final do orçamento ocorrendo após o final do ciclo financeiro, em uma auditoria.

Para que o compartilhamento dos custos ou a transferência de recursos funcione, a biblioteca parlamentar deve ter boas relações de trabalho com os outros departamentos. Deve haver boa comunicação: a biblioteca deve ser capaz de prever e comunicar suas próprias necessidades o quanto antes para que os outros departamentos possam adicionar estas necessidades em seus próprios orçamentos. E mais importante: um bom relacionamento apoiado por fortes justificativas ajudará a biblioteca quando os decisores priorizarem a alocação de recursos.

13.4 Auditoria

O estágio final do ciclo financeiro é a auditoria. Este é essencialmente um processo que analisa a forma como o dinheiro foi gasto com o objetivo de assegurar que tenha sido gasto de maneira adequada e eficiente. Essencialmente, há dois tipos de auditoria. A auditoria puramente financeira, que buscará verificar se os pagamentos foram autorizados adequadamente e feitos de forma correta, e se os bens e serviços em questão foram realmente recebidos. Ela estará buscando verificar se os procedimentos corretos foram seguidos e se não há indício de fraude. Uma auditoria voltada para o custo-benefício vai além disso. Será particularmente relevante para verificar as despesas em projetos maiores, mas também será relevante para despesas mais cotidianas. Ela tem o potencial de examinar uma gama de tópicos, inclusive:

- A despesa em questão representa uma bom custo-benefício ou os mesmos objetivos poderiam ter sido alcançados por um preço menor?
- Uma série de fornecedores potenciais foi examinada para garantir o melhor custo-benefício?
- Houve algum indício de conspiração com os fornecedores para evitar um processo de



licitação adequado?

- Houve um processo adequado de autorização do gasto, de acordo com as delegações financeiras?
- Houve desperdício de dinheiro no projeto em questão?

É importante manter registros adequados para poder demonstrar que as despesas foram realizadas de maneira eficiente, eficaz e econômica, e que os procedimentos adequados foram seguidos e que não há indício de fraude ou outros atos ilícitos.

A biblioteca deve ser o mais transparente possível em relação a como as decisões de compras são tomadas. Mesmo que a biblioteca saiba quais vendedores e fornecedores são capazes de fornecer produtos e serviços, a seleção do melhor fornecedor deve ser documentada, para que as práticas contestadas provavelmente sejam esclarecidas por auditores internos, sem a necessidade de se trazer auditores externos.

É importante que os membros da equipe de mais alto escalão realizem treinamento em finanças e orçamento, começando com workshops locais e revisões de curta duração em finanças. Todos os novos regulamentos devem ser distribuídos para os funcionários de alto escalão da biblioteca. Além disso, a equipe da biblioteca, especialmente os envolvidos em aquisições, deve aprender habilidades de negociação, para obter o máximo a partir de um orçamento limitado.

Como vimos, os procedimentos financeiros provavelmente são estabelecidos para o parlamento como um todo, e, de fato, podem ser os mesmos para outras partes do setor público. Será necessário que a biblioteca siga estes procedimentos. Dentro do processo formal, entretanto, pode haver espaço para processos menos formais. É importante que a biblioteca entenda quem são os principais agentes no processo e quem tem o poder de decisão quanto aos gastos. A biblioteca deve garantir que essas pessoas entendam e apoiem suas necessidades. Mesmo que o bibliotecário não tenha o controle total sobre o orçamento da biblioteca, é útil que a biblioteca prepare anualmente um orçamento plurianual por sua própria conta e o compartilhe com os funcionários responsáveis pelo orçamento no parlamento. Este exercício pode resultar no acúmulo de confiança no sentido de que a biblioteca sabe quais são suas necessidades, que está pensando estrategicamente no orçamento e que não está gastando dinheiro desnecessariamente.

Os funcionários responsáveis pelo orçamento devem ouvir sobre as despesas propostas antes de finalizar o orçamento e de empenhar os recursos. É altamente desejável que os funcionários mais experientes da biblioteca tenham sondado os principais decisores previamente para explicar a eles o motivo de o projeto ser importante e descobrir se eles apoiam a iniciativa ou se talvez terão uma melhor chance de aprovação se modificarem o projeto. Quem são estes agentes-chave vai variar de parlamento para parlamento, mas podem incluir o Presidente da Casa, o Secretário-Geral, o diretor financeiro do parlamento ou a comissão da biblioteca. Em resumo, um lobby e uma defesa eficazes são vitais para que a biblioteca influencie a gestão financeira a seu favor. Isto é especialmente verdade à luz do fato de que é provável que haja limitações orçamentárias e uma ênfase em custo-benefício, mesmo nos parlamentos mais bem-dotados de recursos. Assim, sempre haverá a necessidade de poder demonstrar que a biblioteca está empregando o dinheiro de forma sensata.



14 Relações entre as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa

Como as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa se encaixam na estrutura organizacional do parlamento? Às vezes, eles fazem parte do mesmo departamento, mas também podem estar localizados em diferentes ramos da administração geral parlamentar. Independentemente de onde se localizam, é útil que cooperem de maneira eficaz, pois compartilham o objetivo de prestar informações confiáveis e imparciais.

14.1 Como a biblioteca e os serviços de pesquisa se encaixam na estrutura geral do parlamento

Praticamente todos os parlamentos têm tanto uma biblioteca quanto um serviço de pesquisa. Dos 44 participantes de uma pesquisa realizada durante a pré-conferência da IFLAPARL, em 2019, em Atenas, quase todos têm tanto a biblioteca quanto os serviços de pesquisa em seus parlamentos. Não há serviço de pesquisa no parlamento dinamarquês, na Câmara Baixa do Parlamento da Costa do Marfim, e em nenhuma das Casas do Parlamento da Bélgica. Na Estônia, não há uma biblioteca parlamentar, mas a Biblioteca Nacional oferece aos Membros e à equipe do parlamento os serviços de biblioteca.

Se a presença de ambos é a norma, as relações organizacionais entre as bibliotecas e os serviços de pesquisa variam consideravelmente. As respostas mostraram que 11 bibliotecas e serviços de pesquisa estão totalmente integrados e constituem um departamento comum. Em 20 casos, estão separados e - juntamente com outros serviços - fazem parte da mesma estrutura administrativa, como o departamento de informação e documentação, serviços legislativos ou de comunicações. Em 8 câmaras, eles são parte de diferentes estruturas administrativas. Em tais casos, as bibliotecas são, em sua maioria, parte das alas organizacionais, responsáveis por documentação, informação, publicações ou serviços de informação pública, enquanto os serviços de pesquisa tendem a ser parte da organização responsável por apoiar diretamente o processo legislativo.

Como mostram as respostas ao questionário de 2019, a cooperação entre a biblioteca e os serviços de pesquisa é mais eficaz quando são mais próximos em termos organizacionais. A maioria das instituições onde as bibliotecas e os serviços de pesquisa formam um departamento comum cooperam regularmente (10 de 11). Cerca de 1/3 dos serviços que são separados, mas "vizinhos" (estando no mesmo departamento, junto com outros serviços) cooperam apenas ocasionalmente (6 de 20). Por último, a maioria dos serviços, trabalhando em alas organizacionais diferentes da administração parlamentar, não coopera de forma alguma, ou o faz apenas ocasionalmente (2 e 3 de 8). Essas respostas refletem relações bastante cooperativas: nenhuma instituição relatou indício de competição entre o serviço de pesquisa e a biblioteca. Dos parlamentos bicamerais que responderam, a biblioteca e/ou o serviço de pesquisa serviam a ambas as câmaras na metade dos casos (12 de 24). Alguns parlamentos bicamerais têm administrações comuns (por exemplo, os da Áustria e da Irlanda), e, como tal, uma única biblioteca e serviço de pesquisa apoiam ambas as Casas. Na Polônia, o parlamento bicameral tem uma biblioteca comum, mas ambas as Casas têm o seu próprio serviço de pesquisa. Na Itália, as bibliotecas de ambas as Casas trabalham em estreita cooperação, sincronizando a aquisição, o catálogo e os serviços oferecidos para os Membros e o público. Em qualquer caso, a estreita cooperação objetivando o apoio mútuo e evitando a duplicação desnecessária seria altamente desejável. Pode ser desejável fundir as bibliotecas com os serviços de pesquisa dentro de uma organização, enquanto se mantém salas de leitura separadas para cada câmara.

14.2 Como as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa cooperam



Durante a Conferência da IFLA em Atenas, em 2019, a sessão aberta da IFLAPARL incluiu discussões em grupo sobre a colaboração das bibliotecas parlamentares e dos serviços de pesquisa e suas equipes. A discussão revelou uma ampla variedade nas formas de cooperação. Ficou claro que não apenas a intensidade, mas as formas de cooperação se baseavam e dependiam da relação organizacional.

As bibliotecas e os serviços de pesquisa que constituem um departamento comum frequentemente sincronizavam seus fluxos de trabalho. Em alguns casos, os bibliotecários e pesquisadores trabalhavam nas mesmas equipes, divididas em áreas políticas diferentes (por exemplo, Canadá e Nova Zelândia), em alguns outros casos, a equipe da biblioteca gerenciava o sistema de consultas, distribuindo os pedidos aos pesquisadores (por exemplo, no Parlamento Europeu). As respostas ao questionário mostraram que, na maioria dos casos, as bibliotecas ofereciam serviços de pesquisa com o mesmo acesso, como qualquer outro usuário da administração do parlamento. Menos da metade das bibliotecas pesquisadas oferece recursos ou serviços exclusivos para a função de pesquisa. Tais serviços e formas de cooperação, de acordo com os participantes das discussões do grupo, são:

- A biblioteca busca informações sobre planos de aquisição, principalmente no caso de assinaturas de bancos de dados;
- A biblioteca oferece informações sobre novas aquisições por meio de boletins informativos;
- A biblioteca oferece treinamento para os pesquisadores sobre o uso de recursos da biblioteca (catálogo, bancos de dados);
- Os pesquisadores oferecem ajuda na indexação dos documentos da biblioteca;
- A biblioteca oferece bibliotecários 'envolvidos' com o serviço de pesquisa, oferecendo serviços de referência mais especializados aos pesquisadores (Suécia, Canadá);
- A biblioteca e o serviço de pesquisa produzem arquivos de informações comuns, combinando análises com bibliografia (Portugal);
- A biblioteca e o serviço de pesquisa organizam programas comuns, por exemplo, seminários para os Membros, conferências e seminários internacionais;

Há uma forma ideal de organização parlamentar da perspectiva da biblioteca e dos serviços de pesquisa? Em especial, é melhor para a biblioteca e o serviço de pesquisa constituírem um departamento separado ou serem parte de um departamento maior? Não há respostas definitivas para estas perguntas, e muito vai depender da natureza do parlamento. Quaisquer que sejam os arranjos organizacionais, uma boa relação de trabalho entre os departamentos e com o Secretário-Geral/Executivo chefe é desejável. Se essas boas relações existem, então, quase qualquer arranjo organizacional pode ser feito para funcionar. A vantagem para a biblioteca de ser o seu próprio departamento é que ela fica em uma posição de rapidamente tomar e implementar decisões sobre os serviços que oferece, sem buscar a autoridade da qual pode decorrer uma burocracia lenta. Por outro lado, pode nem sempre ser fácil implementar decisões sem a cooperação de outros no parlamento. Isto é especialmente verdade no caso dos serviços de TIC, como discutido na Capítulo 12. Bons arranjos de trabalho serão necessários com aqueles responsáveis pela produção de publicações parlamentares, aqueles responsáveis pelas instalações e outros serviços administrativos. É a natureza integrada de grande parte da tomada de decisão que levou muitos parlamentos a reduzirem o número de departamentos nos últimos anos. Nenhuma biblioteca parlamentar ou serviço de pesquisa pode funcionar de maneira independente do restante da administração parlamentar, quaisquer que sejam os arranjos organizacionais no parlamento.



15 Compartilhamento de boas práticas entre as bibliotecas parlamentares

Como mencionado no início desta publicação, as bibliotecas parlamentares constituem um tipo distinto e especializado de bibliotecas, que servem a uma clientela única. O que pode funcionar em um ambiente típico de biblioteca, como uma biblioteca acadêmica ou pública, pode não se aplicar a uma biblioteca parlamentar. É importante que as bibliotecas parlamentares compartilhem informações, conhecimentos e boas práticas entre si e com aqueles que trabalham dentro da comunidade parlamentar. Seguem abaixo alguns dos grupos e redes com os quais uma biblioteca parlamentar pode estabelecer relações colaborativas.

15.1 Seção da IFLA sobre a biblioteca e os serviços de pesquisa para parlamentares

A *Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias* (IFLA)⁶³ foi fundada em 1927 e há mais de 90 anos têm sido uma organização mundial, reunindo e representando os diferentes tipos de bibliotecas e serviços de informação.

Dentro da IFLA, a *Seção para Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos* (IFLAPARL)⁶⁴ foi criada em 1966, reunindo as bibliotecas e os serviços de pesquisa trabalhando em legislativos, servindo clientes com necessidades únicas. A Seção é uma das mais ativas da IFLA. Recentemente, conta com mais de 80 membros de mais de 50 países⁶⁵. As páginas da seção no site da IFLA declaram que seus objetivos são ⁶⁶:

"A Seção dedica-se à biblioteca e aos serviços de pesquisa para os legislativos em nível nacional e internacional, e em um segundo nível, no caso de países federados e descentralizados. As atividades e interesses desses serviços incluem a operação das bibliotecas legislativas, mas comumente se estendem além do escopo usual da IFLA, incluindo formulários de pesquisa, comunicação pública e educação. Também podem ter responsabilidade pela gestão de documentos institucionais e arquivos parlamentares. O foco principal dos serviços é a prestação de informações confiáveis, concisas, objetivas e oportunas aos membros eleitos do legislativo, em apoio às suas funções legislativas, de fiscalização e de representação. O trabalho é realizado em uma arena política, onde a imparcialidade e a confidencialidade são fundamentais, os clientes, geralmente, têm muita informação e pouco tempo disponível, e a gestão do serviço exige discernimento político e ético. Os membros da IFLAPARL compartilham muitos desafios e oportunidades comuns, e ativamente compartilham experiências em workshops e apresentações, bem como em publicações produzidas pelos membros, frequentemente feitas em conjunto com outras organizações e instituições parlamentares internacionais e regionais."

Os objetivos da Seção são:

- Aumentar a eficácia das bibliotecas parlamentares e dos serviços de pesquisa;
- Fornecer um fórum para abordar questões emergentes relacionadas aos processos legislativos;
- Promover abertura, transparência e fortalecimento da participação democrática por meio do fornecimento de informações sobre legislação e parlamentos aos cidadãos;
- Promover o estabelecimento de bibliotecas e serviços de pesquisa como um componente fundamental no desenvolvimento de legislativos democráticos no mundo.

⁶³ Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias: <https://www.ifla.org/>

⁶⁴ Seção de Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁵ IFLAPARL Brochure, 2017. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1991>

⁶⁶ Seção de Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>



- Trocar experiências, conhecimentos e estratégias para solução de problemas, e promover networking entre as bibliotecas e os serviços de pesquisa parlamentares;
- Desenvolver e promover padrões e melhores práticas no fornecimento de informações e conhecimentos aos parlamentos.

Além de participar da conferência anual da IFLA, a seção realiza uma pré-conferência anual em um legislativo próximo, imediatamente antes da conferência principal da IFLA. Essas pré-conferências geralmente duram três dias e a conferência de 2019, realizada em Atenas, foi a 35ª do gênero. Estas reuniões oferecem uma excelente oportunidade para que o pessoal de uma gama de bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa se reúnam e troquem informações e ideais por meio de discussões temáticas, workshops e descubram mais sobre o parlamento anfitrião. A Seção publica boletins informativos regularmente a cada dois anos. Eles estão disponíveis em seu site ⁶⁷ e oferecem informações sobre a conferência anual, os diversos projetos da Seção, bem como sobre o trabalho e as atividades de bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa específicos e suas organizações regionais. Além das publicações, a Seção também teve atividades conjuntas com a União Interparlamentar (UIP), a Associação de Secretários-Gerais de Parlamentos (ASGP, na sigla original) e o Centro Mundial de TIC para organizar eventos, sediar conferências, sessões de treinamento e workshops dentro e fora das pré-conferências anuais. Recentemente, a Seção trabalhou na elaboração de uma Lista de Verificação sobre Ética (*Ethics Checklist*) para as bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa. ⁶⁸ Outro projeto recente da Seção é o replanejamento do Diretório Mundial das Bibliotecas Parlamentares e Serviços de Pesquisa (*World Directory of Parliamentary Libraries and Research Services*). ⁶⁹ Ele tem como objetivo coletar e publicar informações de contato e perfis atualizados sobre as bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa. Todos os membros da IFLA e aqueles interessados no trabalho da Seção podem se incluir na lista de e-mails da seção, usada tanto como um meio de disseminar informação sobre a seção, quanto como um fórum de discussão.

15.2 Associações regionais de bibliotecas parlamentares

Assim como a seção da IFLA, há diversas associações regionais de bibliotecas parlamentares que realizam reuniões e trocam informações. Em nível continental, as principais são:

- A Associação dos Bibliotecários Parlamentares da Ásia e do Pacífico (APLAP, no acrônimo original) (*Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific*)⁷⁰ foi fundada em 1990. As bibliotecas do legislativo nacional, estadual e provincial de quase 40 países da região estão representadas em seus membros. De acordo com sua missão, a "APLAP considera questões relativas às Bibliotecas Parlamentares na região, promove a melhoria dos serviços de informação aos Parlamentos e organiza conferências e treinamentos".
- A Associação de Bibliotecas Parlamentares na Australásia (APLA, no acrônimo original) (*Association of Parliamentary Libraries in Australasia*)⁷¹ foi estabelecida em 1984 e os membros incluem as bibliotecas parlamentares nacionais e provinciais da Austrália, Nova Zelândia e Papua Nova Guiné. A APLA organiza conferências anuais e "promove o compartilhamento de informações entre as bibliotecas associadas, defende a prestação de serviços de qualidade aos clientes e fomenta a profissão de bibliotecário parlamentar."

⁶⁷ Seção de Biblioteca e Serviços de Pesquisa para Parlamentos: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁸ IFLAPARL *Ethics Checklists*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

⁶⁹ *Diretório Mundial de Bibliotecas Parlamentares e Serviços de Pesquisa*: <https://www.bcn.cl/wdlrsp/home>

⁷⁰ Associação dos Bibliotecários Parlamentares da Ásia e do Pacífico (APLAP): <http://asiapacificparlibs.org/>

⁷¹ Associação de Bibliotecas Parlamentares na Australásia (APLA): <http://apla.org.au/>



- A Associação das Bibliotecas Parlamentares da África Austral e Oriental (APLESA, no acrônimo original) *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa*⁷² foi fundada em 1994. Seus associados recentes são bibliotecas parlamentares de 12 países da região. Ela tem por objetivo oferecer "programas de efetiva troca de informações e cooperação entre as bibliotecas parlamentares da região." Promove intercâmbios de documentos parlamentares, edita boletins informativos regularmente e organiza conferências anuais.
- O Centro Europeu de Pesquisa e Documentação Parlamentar (ECPRD, na sigla original) (*European Centre for Parliamentary Research and Documentation*)⁷³ foi fundado em 1977 e tem 47 legislativos nacionais associados. Funciona como uma ferramenta para a cooperação interparlamentar e o intercâmbio de informações. Suas principais atividades envolvem solicitações de informação entre os parlamentos membros e seminários anuais em áreas de interesse para as bibliotecas parlamentares, serviços de pesquisa e arquivos.
- Uma reunião regional das bibliotecas parlamentares árabes foi convocada em janeiro de 2012, a qual estabeleceu a Rede de Bibliotecas Parlamentares Árabes (*Arab Parliamentary Libraries Network*). Os participantes da rede continuaram a ter comunicação entre si durante as reuniões.
- A *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe*⁷⁴ é uma rede de Bibliotecas Parlamentares da América Latina e do Caribe estabelecida em 2017, com 15 países membros na região.

Alguns estados federais também estabeleceram sua própria associação de bibliotecas parlamentares dos estados-membros", por exemplo:

- A Associação de Bibliotecas Parlamentares no Canadá (*The Association of Parliamentary Libraries in Canada / Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC)*)⁷⁵ foi criada em 1975, com a participação de 13 bibliotecas legislativas do Canadá, objetivando "melhorar o serviço das bibliotecas parlamentares no Canadá, fomentar a comunicação entre os membros em relação a questões de interesse mútuo, identificar assuntos que requerem pesquisa e incentivar a cooperação com funcionários e organizações parlamentares correlatas."
- A Associação de Bibliotecários Profissionais de Pesquisa Legislativa (LRL, na sigla original) (*Legislative Research Librarians Professional Staff Association*)⁷⁶ é uma das nove associações de equipes profissionais da Conferência Nacional dos Legislativos Estaduais (NCSL, na sigla original) (*National Conference of State Legislatures*)⁷⁷, dos Estados Unidos da América. Patrocina programas na cúpula anual da NCSL, realiza periodicamente seminários para bibliotecários do legislativo, organiza *webinars* sobre desenvolvimento de habilidades profissionais, administra prêmios anuais para documentos ou publicações estaduais ou parlamentares, bem como para o pessoal de biblioteca, fornece uma lista eletrônica de e-mails para o pessoal da biblioteca legislativa e publica um boletim periódico.

Há também alguma cooperação regional entre as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa de países com uma origem histórica comum e tradições parlamentares semelhantes:

⁷² *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)*: <http://aplesa.org/>

⁷³ *European Centre for Parliamentary Research and Documentation (ECPRD)*:

<https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/public/page/about>

⁷⁴ *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe*: <https://es-la.facebook.com/biparlac/>

⁷⁵ *Association of Parliamentary Libraries in Canada / Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC)*: <http://aplic-abpac.org/wordpress/>

⁷⁶ *Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL)*: <http://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff/research-librarians.aspx>

⁷⁷ *National Conference of State Legislatures (NCSL)*: <http://www.ncsl.org/>



- A Rede Interparlamentar de Pesquisa e Informações (IPRIN, no acrônimo original) (*Inter-Parliamentary Research and Information Network*)⁷⁸ foi criada em 2005 e abrange as ilhas da Grã-Bretanha e Irlanda e territórios da coroa. Os dois principais fóruns de sua atividade são a conferência anual e um site.
- As bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa dos países V4 (V4 countries) (República Tcheca, Hungria, Polônia e Eslováquia) realizam reuniões e seminários regulares desde 2008. Juntamente com a Áustria, criaram um portal comum para seus documentos parlamentares digitalizados.⁷⁹

Outras organizações regionais existiram no passado ou foram propostas, mas essas listadas pareciam ser as que estavam ativas quando da edição deste guia, apesar de ser esta uma informação que pode perfeitamente mudar, conforme se desenvolvem novas redes de bibliotecários ativos do legislativo. Atividades das associações regionais variam, mas podem incluir:

- Reuniões, conferências ou seminários regulares para compartilhamento de ideias, melhores práticas e desafios, bem como para discutir questões estratégicas e práticas.
- Intercâmbio regular de informações na forma de boletins informativos periódicos e/ou site comum.
- Intercâmbio de materiais, tais como artigos e documentos de pesquisa parlamentares (embora o crescimento da internet torne o compartilhamento de documentos físicos menos importante).
- Pesquisa conjunta sobre problemas que afetam a região.
- Intercâmbio de pessoal

15.3 Relações bilaterais entre bibliotecas parlamentares

Assim como as organizações internacionais e regionais que representam as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa, as relações bilaterais são comuns. Esta foi uma área de grande crescimento durante o período que se seguiu à queda do muro de Berlim e o surgimento (ou ressurgimento) das democracias, não apenas na Europa Oriental, mas em outras partes do mundo. As relações bilaterais podem ser desenvolvidas de diversas formas:

- Por visitas de equipes de bibliotecas parlamentares existentes ou de outras agências e pessoas com experiências relevantes para o parlamento da nascente biblioteca parlamentar, seguidas de recomendações para um programa de desenvolvimento continuado.
- Por visitas de retorno da biblioteca recentemente desenvolvida para estudar como a biblioteca criada funciona;
- Por um acordo de geminação de longo prazo, que pode levar a intercâmbios regulares de equipe e materiais entre as duas bibliotecas.
- Por acordos oficiais entre bibliotecas parlamentares em uma região, como a cooperação afirmada na *Declaração de Valparaíso*⁸⁰.

Tais programas podem ser muito valiosos, indubitavelmente, mas precisam ser cuidadosamente planejados e geridos para serem eficazes. Simplesmente visitar uma biblioteca e dar uma olhada em volta não é suficiente. É importante planejar com antecedência qual é o objetivo de tais visitas e garantir que as pessoas certas estejam envolvidas. Não é suficiente fazer meras recomendações sobre quantos computadores, livros e jornais são necessários, não importa o quão útil isso possa ser. Também é importante que aqueles que dão o conselho entendam as tradições e a cultura política do país receptor.

⁷⁸ *Inter-Parliamentary Research and Information Network* (IPRIN): <https://iprinblog.wordpress.com/>

⁷⁹ *Visegrad Digital Parliamentary Library*: <http://www.v4dplplus.eu/>

⁸⁰ *Valparaíso Declaration*, IFLAPARL: <https://www.ifla.org/publications/valparaiso-declaration/>



Há sempre um risco caso aqueles que dispensam conselhos o façam apenas com base em suas próprias experiências. Na verdade, precisam ser capazes de se afastar de sua própria experiência e pensar sobre o que fizeram mal, e não apenas sobre o que fizeram bem. Pode ser valioso ajudar os outros a aprender contigo, a partir de seus erros, bem como de seus próprios êxitos.

Algumas organizações internacionais oferecem um marco estruturado para tais cooperações multilaterais e bilaterais, incluindo as bibliotecas parlamentares em seus programas de capacitação parlamentar, e convidando especialistas de diferentes países para sua implementação. Tais programas de desenvolvimento são organizados e financiados pelo *Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento* (PNUD) ⁸¹, *União Interparlamentar* (UIP) ⁸², bem como a Comissão Europeia em seus programas de geminação parlamentar ⁸³. Outras organizações não governamentais que oferecem apoio relacionado às atividades parlamentares incluem o Instituto Democrático Nacional (NDI, na sigla original) (*National Democratic Institute*) ⁸⁴, o Instituto Republicano Internacional (INASP, no acrônimo original) ⁸⁵ (*International Republican Institute*), ⁸⁶ e a Fundação Westminster para a Democracia (*Westminster Foundation for Democracy*) ⁸⁷.

Qualquer biblioteca parlamentar recém-criada deve aproveitar a amplitude da experiência na seção IFLA, participando de conferências, se for possível encontrar financiamento, inscrevendo-se na lista de e-mails e usando a seção como fonte de recursos, de modo geral. Aqueles que quiserem e estiverem aptos a oferecer consultoria bilateral provavelmente já devem ser membros da seção.

⁸¹ United Nations Development Programme (UNDP): <https://www.undp.org/>

⁸² Inter-Parliamentary Union (IPU): <https://www.ipu.org/our-work/strong-parliaments/assistance-in-action>

⁸³ European Commission Twinning Programmes: https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/tenders/twinning_en

⁸⁴ National Democratic Institute (NDI): <https://www.ndi.org/what-we-do>

⁸⁵ International Republican Institute : <https://www.iri.org/what-we-do>

⁸⁶ INASP: <https://www.inasp.info/>

⁸⁷ Westminster Foundation for Democracy : <https://www.wfd.org/programmes/>



16 Informações ao público e às escolas

Uma importante tarefa dos parlamentos é a de informar o público sobre o seu papel, sua história e seu trabalho. Esta pode ser uma responsabilidade compartilhada por diversas organizações parlamentares, incluindo a biblioteca ou os serviços de pesquisa. De forma alternativa, um parlamento pode escolher centralizar esta função em um escritório de assistência parlamentar ou de educação ou um centro de documentação. No mínimo, os parlamentos quererão assegurar que as informações e documentos relevantes para seu trabalho estejam disponíveis em seus sites. Mas, atualmente, muitos parlamentos objetivam ir além, engajar ativamente os cidadãos e as organizações da sociedade civil. A organização internacional de desenvolvimento *Global Partners Governance* sugere três motivos pelos quais esta abordagem mais ativa pode ser prudente. Primeiro, pode ajudar a ampliar os sentimentos de conexão dos cidadãos com seus parlamentos. Segundo, pode oferecer um canal para que as preocupações dos cidadãos alimentem diretamente o processo legislativo, melhorando sua qualidade. Terceiro, se o parlamento for responsivo e transparente, isso pode ajudar a ganhar a confiança das pessoas. Conforme aponta a GPG, a legitimidade de qualquer parlamento depende do apoio e do envolvimento de seus eleitores.⁸⁸

Este capítulo se concentra nos serviços de informação para o público e para as escolas porque estes provavelmente são os que melhor se adaptam às funções existentes nas bibliotecas parlamentares. O guia da GPG mencionado acima oferece um bom ponto de partida para aqueles interessados em outros serviços, que podem ser parte de uma estratégia de engajamento ativo - incluindo serviços de mídia e transmissão, equipes com serviços profissionais de visitação para melhorar a experiência do visitante no parlamento, equipes de engajamento das comissões, equipes de engajamento digital e equipes regionais de assistência. A introdução de procedimentos híbridos e virtuais em resposta   pandemia de Covid-19 em muitas partes do mundo oferece novas oportunidades para o engajamento digital.

16.1 Informa es ao público

Os parlamentos devem tornar acessíveis, pelo menos, os registros dos debates e procedimentos parlamentares, o trabalho das comissões parlamentares, as leis e documentos apresentados. O funcionamento do parlamento   profundamente misterioso para a maioria dos cidad es, dessa forma,   útil publicar materiais que expliquem e contextualizem, escritos em um estilo que seja envolvente e facilmente compreensível. A lista abaixo   um bom ponto de partida para se pensar sobre as informa es a fornecer.

Tipos de informa o sobre o parlamento:

- História parlamentar;
- Informa es sobre as casas/câmaras/comissões;
- Informa es mais amplas sobre o civismo, o governo e o sistema eleitoral;
- O processo legislativo;
- Atividades atuais e futuras do parlamento;
- Procedimentos e terminologia;
- Consultas e relatórios da comissão;
- Funções parlamentares (tais como a do presidente da Câmara, do Secretário-Geral da Mesa, etc.)
- Informa es biográficas sobre cada um dos parlamentares, suas carreiras parlamentares e eleitores;
- Como entrar em contato com os membros do parlamento;
- Como encontrar informa es sobre determinados projetos de lei, resolu es e consultas.

⁸⁸ *Parliaments and Public Engagement*, Global Partners Governance, Guide to Parliaments: Artigo 9, 2017: <https://gpgovernance.net/publications/guide-to-parliaments-paper-9-parliaments-and-public-engagement/>



Há várias formas de disseminar estas informações:

- Pelo site parlamentar (consulte o Capítulo 12);
- Pela transmissão dos procedimentos (pelo rádio, pela televisão ou na internet);
- Em publicações, tais como boletins informativos, ficha técnicas e boletins procedimentais que explicam o trabalho do parlamento;
- Com uso de redes sociais (diversos parlamentos têm suas próprias contas de Twitter e Facebook e alguns utilizam publicidade em canais de redes sociais - consulte o Capítulo 12 para mais informações sobre redes sociais);
- Por meio de palestras, apresentações e workshops (que também podem ser disponibilizados na internet);
- Por meio de exposições e mostras (incluindo no formato on-line e em viagens);
- Por meio de um serviço de e-mail 'entre em contato conosco' e um endereço postal para consultas por cartas;
- Por videoconferências ou *webinars* para grupos;
- Por meio de visitas locais no parlamento e programas de informação ao visitante e dias de funcionamento; e
- Por meio de programas de divulgação, incluindo parlamentos móveis e polos comunitários, com escolas e grupos/organizações comunitários.

Embora os canais de comunicação possam ser diferentes, o parlamento pode utilizar um conjunto central de materiais de informação, qualquer que seja o método, para levar a informação até o solicitante. Por exemplo, uma ficha técnica sobre um tópico de interesse atual pode ser publicada no site, vinculada às redes sociais ou enviadas por correio para dado solicitante.

Uma boa razão para se ter a função de informação pública na biblioteca, ou auxiliada pela biblioteca, é que ela provavelmente tem bastante experiência técnica relevante já disponível, por exemplo, como garantir que as publicações sejam acessíveis e facilmente encontradas. Isto ajudará a evitar a duplicação de esforços pelo parlamento. Entretanto, ao preparar informações para escolas em especial, é importante ter experiência em educação infantil.

O *World e-Parliament Report* de 2020, da União Interparlamentar, destaca o potencial das parcerias com as organizações da sociedade civil (CSOs, na sigla original) e com as organizações que monitoram os parlamentos (PMOs, na sigla original), para possibilitar aos parlamentos alcançar um público mais amplo e mais diverso. Por exemplo, várias PMOs utilizam dados abertos disponíveis publicamente, obtidos dos parlamentos e de outros lugares, para coletar, analisar e destacar os desenvolvimentos no parlamento. "Os parlamentos e as PMOs estão trabalhando cada vez mais juntos para tornar os dados compreensíveis e úteis aos cidadãos. Isto é benéfico em todos os lugares, melhorando a transparência e a abertura, como chaves para mais confiança e responsabilidade, e permitindo aos parlamentos alcançar novos públicos através de intermediários confiáveis."⁸⁹ Confira o Capítulo 12 para mais informações sobre a gestão de dados parlamentares.

16.2 Informações às escolas

Diversos parlamentos produzem materiais específicos para ensinar e envolver as crianças e jovens, possibilitando a eles a compreensão do papel, da função e do valor do legislativo. Podem ser oferecidos às escolas para serem usados como parte do currículo de educação cívica, ou disponibilizado o treinamento na versão on-line ou local pelo próprio parlamento.

O material geralmente é específico por idade e com um foco amplo. Se o próprio parlamento não emprega educadores profissionais, é importante que os programas e materiais de educação parlamentar sejam desenvolvidos com o envolvimento próximo de professores profissionais, bem como por aqueles com conhecimento e experiência acerca parlamento.

⁸⁹ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p.70. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



Um serviço de educação parlamentar pode oferecer diversos serviços. Estes incluem:

- *Visitas ao Parlamento.* Elas podem ter vários formatos. Podem incluir tours, parlamentos da juventude e debates simulados, encontros com membros do parlamento, competições.
- *Programas de treinamento* para professores que não estão confiantes em oferecer conteúdo sobre o parlamento ou que sentem que precisam saber mais.
- *Exposições especiais.* Poderiam ser localizadas no parlamento, on-line ou, se houver um programa de divulgação, ser exposições itinerantes. Podem ser voltadas para tópicos atuais, provavelmente de interesse para as crianças, ou podem ser mais gerais, como a história da ampliação do direito do voto - de um pequeno número de pessoas para todos os adultos.
- *Produção de material curricular para as escolas.* Tanto para os professores usarem como um auxílio didático, quanto para a divulgação entre as crianças em um ambiente de sala de aula.
- *Programas de estágio e experiência de trabalho.*
- *Programa de divulgação.* Pode envolver o pessoal em um programa de visitas a escolas, nas quais trabalharão com os professores para explicar sobre o parlamento e talvez oferecer cursos para as próprias crianças.
- *Trabalho sobre o conteúdo de cursos de educação cívica nas escolas.* Dependendo da estrutura do serviço de educação em determinado país, isso pode significar trabalhar com o ministério da educação da administração central (ou estadual), ou com a administração municipal ou uma combinação de ambos. Este trabalho ajudará a garantir que o papel do parlamento seja explicado adequadamente em qualquer programa de educação cívica no país.
- *Um site central de educação parlamentar.*
- *Parcerias com ONGs.* Parcerias com organizações não governamentais de educação ou da juventude para desenvolver programas para a juventude pode ser uma abordagem mutuamente benéfica.

Sejam quais forem os programas oferecidos por um serviço de educação parlamentar, é importante que sejam destinados para a faixa etária do aluno. Evidentemente, um programa apropriado para pessoas entre 16 e 18 anos de idade seria irrelevante para crianças de 6 a 8 anos de idade, e vice-versa. Esta necessidade também ilustra a importância de se ter aqueles com habilidades didáticas e conhecimento como parte da equipe. Um serviço de educação que funcione adequadamente pode ter um papel importante na melhoria do conhecimento sobre o parlamento entre os jovens e melhorar o seu senso de consciência cívica.



17 Arquivamento de material parlamentar

Uma biblioteca parlamentar precisa ter uma coleção abrangente de documentos e debates parlamentares como material de trabalho. Além disso, os parlamentos também precisam assegurar que tenham políticas e práticas para garantir a gestão adequada de todas as informações parlamentares registradas, incluindo a preservação dos registros de valor histórico de longo prazo como arquivo. O arquivo parlamentar provavelmente é uma entidade separada da biblioteca parlamentar, embora o arquivo e a biblioteca precisem trabalhar em estreita colaboração e podem perfeitamente estar em um mesmo departamento. O arquivo também precisará trabalhar junto com todos os outros departamentos da administração parlamentar, para garantir que seus registros sejam geridos e arquivados adequadamente. O arquivo parlamentar pode ser um acervo separado mantido pelo próprio parlamento ou pode ser parte do arquivo nacional do país.

Este capítulo abrange apenas os aspectos mais básicos da construção e manutenção de um arquivo parlamentar e da gestão da informação. Os parlamentos que querem construir ou fortalecer seus arquivos são fortemente aconselhados a buscar ajuda especializada, e o arquivo nacional do país em questão é um bom lugar para começar.

17.1 O acervo dos arquivos

Um arquivo parlamentar pode incluir uma ampla variedade de documentos, tais como documentos oficiais originados no parlamento, mas também pode incluir outros documentos. Os documentos que podem ser parte da coleção do arquivo incluem:

- Projetos de leis e leis originais do parlamento;
- Discursos e debates parlamentares;
- Relatórios e documentos publicados pelas comissões;
- Documentos das comissões que não foram disponibilizados ao público, tais como provas não publicadas, examinadas pelas comissões e documentos de trabalho internos das comissões;
- Atas dos procedimentos e outros documentos relativos aos procedimentos no parlamento;
- Resoluções aprovadas pelo parlamento;
- Registros da administração parlamentar;
- Registros arquitetônicos e históricos relativos aos prédios ocupados pelo parlamento;
- Notas taquigráficas dos procedimentos parlamentares;
- Documentos particulares dos parlamentares ou daqueles que trabalharam no parlamento;
- Fotografias, registros sonoros, vídeos das atividades legislativas e administrativas do parlamento, bem como dos parlamentares.

Esta não é uma lista completa: seria razoável esperar que os arquivos mantivessem qualquer documento original relativo às origens, história e atividades do parlamento. Os arquivos parlamentares vão colecionar principalmente os registros produzidos pelos órgãos do parlamento, mas podem também adquirir alguns registros de fontes externas (tais como registros parlamentares que foram separados historicamente, ou outros registros externos que complementam seus acervos). O escopo geral daquilo que o arquivo parlamentar coleciona deve ser definido em sua Política de Desenvolvimento de Acervo, enquanto os registros internos que devem ser transferidos para o arquivo devem ser relacionados em cronogramas de gestão de documentos com datas de retenção e eliminação.

A grande maioria das informações parlamentares é atualmente criada e gerida digitalmente. Ademais, diversas instituições têm programas para digitalizar material arquivístico selecionado para possibilitar um acesso mais amplo, embora seja necessária uma abordagem muito direcionada devido à escala das coleções, às complexidades da digitalização de registros históricos muitas vezes frágeis, e aos padrões de uso. Consequentemente, os arquivos precisarão ter políticas, sistemas e processos para colecionar,



gerir, preservar e tornar acessíveis tanto os registros de origem digital quanto aqueles que foram digitalizados, todos eles levantam novas questões (consulte a seção sobre preservação digital abaixo).

17.2 Política de gestão de registros

Um parlamento, assim como qualquer outra organização, precisa ter uma política de gestão de registros aprovada, que abranja tanto a área parlamentar quanto a administrativa do parlamento. O objetivo é garantir que todas as informações parlamentares registradas sejam corretamente gerenciadas durante seu ciclo de vida, desde a criação até a preservação de longo prazo ou eliminação. O que deve incluir regras para sua gestão, utilização e meios de acesso e, finalmente, retenção ou eliminação. Regras detalhadas para a eliminação ou transferência aos arquivos devem ser definidas em cronogramas de retenção e eliminação, baseadas em:

- Necessidade de trabalho;
- Exigências legislativas e regulatórias, incluindo a legislação aplicável à privacidade e à liberdade de informação;
- Outros critérios, como:
 - Valor probatório, por exemplo, informações que documentaram ações ou decisões parlamentares importantes;
 - Valor histórico, de interesse potencial para futuros historiadores;
 - Valor informativo, para captar debates sobre uma questão importante.

A versão atual da política de gestão de registros e informações do Parlamento do Reino Unido é um bom exemplo do tipo de área que tal política provavelmente abrange.⁹⁰

17.3 Práticas de gestão de registros

Para uma boa gestão de registros, há três áreas-chave de trabalho a serem consideradas.

- *Implementação de um esquema de classificação*: identificação sistemática e organização das atividades e registros parlamentares em categorias, de acordo com as convenções, métodos e procedimentos estruturados logicamente. A adoção e manutenção de um esquema de classificação gera uma representação de como o Parlamento é estruturado, por meio da identificação de suas funções, atividades e dos registros originados das suas atividades. Isto pode, então, permitir, por exemplo, a seleção dos documentos mais importantes a serem preservados, permitindo a compreensão do funcionamento do parlamento.
- *Desenvolvimento de um cronograma de retenção e eliminação*: um documento descrevendo os registros parlamentares, estabelecendo um cronograma para seus ciclos de vida e oferecendo autorização para eliminação ou retenção para preservação permanente, também chamado de cronograma de retenção ou cronograma de registros. O desenvolvimento do cronograma de eliminação é baseado em um esquema de classificação e consiste de instruções obrigatórias sobre a vida útil de um registro estabelecido legalmente, focado nos objetivos e funções da instituição, e sempre considerando as características específicas da área responsável pela geração do registro e sua relevância histórica potencial. Esta análise exige o conhecimento do funcionamento do parlamento, bem como conhecimento dos princípios arquivísticos. Pode ser necessário estabelecer um Grupo de Trabalho de Avaliação de Registros, composto de profissionais arquivistas, representantes dos departamentos que geraram os registros, consultores jurídicos internos, consultores internos na área de história e outros consultores relevantes. A análise e as decisões do grupo constituem os cronogramas de eliminação.
- *Estabelecimento de regras para o tratamento de registros de acesso restrito*: embora o principal objetivo seja conceder acesso a todos os registros, o arquivo parlamentar pode conter registros com

⁹⁰ Parliamentary Information & Records Management Policy (v3.0), UK Parliament, 2020, https://www.parliament.uk/globalassets/documents/parliamentary-archives/information_management_policy_2020_v1.0_external.pdf



informações restritas, tais como direitos autorais ou industriais de terceiros, cujo acesso pode, por exemplo, resultar em prejuízo para uma investigação jurídica ou pode colocar em perigo a proteção de informações pessoais.

É de vital importância que os registros tenham metadados adequados ligados a eles para que possam ser acessados adequadamente quando necessário. Em alguns casos, pode haver uma exigência jurídica para que o parlamento promova o acesso público aos registros armazenados enquanto, ao mesmo tempo, evite o acesso não autorizado e a possível adulteração dos registros.

Com o crescimento dos registros originalmente digitais, tornou-se necessário que muitas organizações implementassem um sistema de manutenção de registros eletrônicos para apoiar a gestão dos registros. Na maioria dos parlamentos, o uso do e-mail e de outros sistemas de mensagens digitais substituiu amplamente as cartas e memorandos impressos como um canal de comunicação oficial, e estes formatos digitais devem, portanto, ser considerados como registros oficiais, sujeitos à política de gestão de registros do parlamento. Consequentemente, os arquivos parlamentares precisam implementar procedimentos para arquivar adequadamente todas as formas relevantes de registro digital, incluindo e-mails, documentos de escritório e conjuntos de dados, relacionados às atividades parlamentares. Sistemas modernos de gestão de registros digitais podem integrar-se a ferramentas corporativas de produtividade digital para ajudar a aplicar o arquivamento dos registros digitais de acordo com um cronograma estabelecido de retenção e eliminação.

17.4 Gestão de acervos físicos

Os acervos arquivísticos físicos normalmente incluirão uma ampla variedade de formatos, incluindo papel, pergaminhos, fotografias e materiais audiovisuais. Todos eles têm requisitos específicos para armazenamento e manuseio, inclusive instalações especializadas para o cuidado das coleções e conservadores treinados para realizarem tanto a preservação preventiva quanto a conservação corretiva. As instalações de armazenamento de arquivos precisarão oferecer as condições ambientais apropriadas para os diferentes tipos de material existentes, bem como atender a relevantes padrões de segurança e proteção contra incêndio, água, poeira, poluição, mofo, pragas e outros riscos.

Os acervos arquivísticos devem ser catalogados conforme padrões adequados para possibilitar tanto a gestão quanto a acessibilidade.

17.5 Preservação digital

A preservação digital tem atraído muita atenção nos últimos anos, principalmente porque a grande maioria das novas informações criadas e usadas pelos parlamentos agora têm origem digitalmente. Ao mesmo tempo, muitos parlamentares estão atualmente digitalizando suas coleções físicas mais usadas ou parte significativa delas para ampliar o acesso e proteger os documentos originais. Como resultado, os arquivos parlamentares precisam gerenciar uma coleção crescente de materiais parlamentares em formato digital. Eles também podem tornar-se acessíveis pela internet.

O acesso continuado à informação digital depende de um ecossistema complexo e volátil de software, plataformas e hardware, e corre um alto risco de perdas devido a diversos fatores, incluindo mudança de tecnologia, deterioração de mídias, falhas de sistema, ataques maliciosos e má gestão. Os registros digitais podem se tornar inutilizáveis caso medidas ativas não sejam tomadas para protegê-los contra esses riscos. Caso existam papeis originais autenticados, este será um problema sério, mas não um desastre, pois com tempo e dinheiro aplicados, um novo registro digital pode ser criado. Mas a perda de registros que só existem em meio digital seria um desastre. A preservação de registros digitais exige esforço mais consciente e colaboração do que o necessário para preservar registros em papel.⁹¹ A preservação digital é um campo relativamente novo, com padrões, ferramentas, sistemas e procedimentos em evolução. A Coalizão de Preservação Digital⁹² (*The Digital Preservation Coalition*) tem

⁹¹ Preservação de coleções digitais, The National Archive, UK. <https://www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector/advice-and-guidance/managing-your-collection/preserving-digital-collections/>

⁹² <https://www.dpconline.org/>



membros do mundo todo, representando bibliotecas, arquivos nacionais, museus, instituições comerciais, acadêmicas e de pesquisa. Ela trabalha para desenvolver padrões, diretrizes, modelos e projetos para preservar o conteúdo digital.

O desenvolvimento da capacidade de gerir os arquivos digitais é um passo complexo, mas necessário para qualquer arquivo parlamentar. Há uma riqueza de orientação prática excelente disponível para atender às necessidades das organizações de todos os tamanhos, bem como ferramentas sofisticadas e maduras de preservação digital e serviços que estão disponíveis em uma base comercial ou de código aberto. Embora as abordagens individuais devam ser adaptadas aos contextos institucionais, há diversos passos que devem ser seguidos por qualquer organização buscando desenvolver tal capacidade:

- Desenvolver um entendimento detalhado de requisitos organizacionais, incluindo os tipos de registros digitais que são uma prioridade para serem coletados e preservados.
- Criar políticas e estratégias para a preservação digital e a capacitação da força de trabalho através de treinamento e recrutamento.
- Construir um caso de negócios para o compromisso financeiro e organizacional necessários para implementar e manter um serviço de preservação digital.
- Elaborar, licitar e construir a infraestrutura técnica necessária, juntamente com os processos organizacionais.
- Defender e aumentar a conscientização sobre a importância da preservação digital dentro e fora do parlamento.
- Avaliar e melhorar os serviços continuamente.

Acima de tudo, a preservação digital é um desafio universal apoiado por uma comunidade internacional altamente colaborativa, que pode oferecer orientação prática rica e apoio.

17.6 Acesso aos arquivos

Faz parte do papel do parlamento garantir que seus materiais estejam disponíveis àqueles que desejam acessá-los. Os parlamentos também podem ter objetivos estratégicos mais amplos para promover transparência e a compreensão pública de seu trabalho, e possivelmente também um envolvimento democrático. Isto deve ser sustentado pelo acesso aos registros arquivísticos. A maioria dos parlamentos adotou medidas substanciais para garantir que os debates, documentos das comissões, etc., estejam prontamente disponíveis eletronicamente e em papel. Os arquivos parlamentares precisariam ter, no mínimo:

- Um site público, incluindo um catálogo on-line de pesquisa de seu acervo e informações sobre seus serviços públicos;
- Uma sala de leitura pública supervisionada, na qual os usuários (inclusive o público) possam consultar seu acervo;
- Um serviço de consulta remota para atender os usuários que não possam visitar pessoalmente;
- Um serviço para fazer cópias de documentos para os registros arquivísticos.

Mas, muitas vezes, os parlamentos foram muito além disso, assim como outros detentores de materiais históricos, como os arquivos nacionais e as bibliotecas nacionais. Por exemplo, vários arquivos parlamentares terão programas de envolvimento público e de divulgação para atrair o maior número possível de pessoas com a história de seus parlamentos por meio dos registros. Isto inclui a montagem de exposições e mostras, o empréstimo de itens para exposições externas, bem como workshops, palestras e atividades educacionais, muitas vezes em conjunto com parceiros externos.



18 Conclusões

18.1 Retrospectiva

A primeira edição dessas Diretrizes foi publicada em 1993, quando as rápidas mudanças políticas simbolicamente representadas pela queda do muro de Berlim, em 1989, ainda estavam ocorrendo. Foi esta situação que, em parte, tornou as Diretrizes uma ferramenta tão valiosa. No seu prefácio, Ernst Kohl, então Presidente da Seção, citou Walter Bagehot em sua *The English Constitution*, de 1867, dizendo que "nenhum estado pode ser de primeira categoria se não tiver um governo por meio da discussão." Kohl ressaltou que o governo representativo precisava de informações e apoio analítico para ter sucesso e fazer com que "governo, por meio da discussão", funcionasse de forma eficaz. E, claro, é a biblioteca parlamentar e o serviço de pesquisa que fornecem este apoio. Não é uma coincidência que o crescimento das bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa coincida com a emergência de várias 'novas democracias'.

Quando a segunda edição das Diretrizes foi publicada em 2009, o verbo 'googlar' havia entrado no *Oxford English Dictionary*, enquanto a Wikipedia, em inglês, havia acumulado mais de dois milhões de artigos, tornando-a a maior enciclopédia já montada. Você pode ter sido perdoado por se perguntar se os parlamentares ainda precisavam de suas bibliotecas, quando tais ferramentas digitais poderosas existiam para fornecer uma riqueza de informações on-line ao clique de um botão. Mas 2009 também foi o auge da crise financeira e da recessão mundial, que se seguiu a ela. Os parlamentares precisaram responder a questões complexas de finanças mundiais, economia e comércio em condições que não haviam sido vistas em muitas décadas. Mais recentemente, a pandemia mundial de Covid-19 desorganizou as formas normais de trabalho e criou requisitos para mudanças rápidas e informações médicas altamente técnicas. De fato, as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa estavam bem colocados para oferecer a assistência necessária ao longo destas circunstâncias difíceis e de provações.

Os últimos 25 anos têm visto rápidas mudanças tanto no ambiente político quanto no tecnológico, no qual as bibliotecas parlamentares trabalham. Embora sua tarefa principal de fornecer serviços, objetivos de pesquisa, análise e informação tenha permanecido, com frequência, a forma de oferecê-los mudou muito. Mas não se trata apenas de seguir e fazer o uso mais eficaz das novas tecnologias que têm levado as bibliotecas parlamentares a examinar como funcionam. Há um grande reconhecimento de que as bibliotecas legislativas operam em um mercado: os parlamentares têm fácil acesso a uma gama maior de informações (não necessariamente informações precisas ou imparciais) através da internet ou dos lobistas, do que costumava ser o caso. Para responder a esses desenvolvimentos, a biblioteca parlamentar e o serviço de pesquisa devem:

- Demonstrar continuamente o valor do que oferecem, isto é, informações precisas, imparciais, adaptadas às necessidades específicas dos parlamentares;
- Adotar novas tecnologias para que os serviços possam ser prestados da forma mais eficaz e eficiente;
- Buscar a melhoria contínua e trabalhar constantemente para entender as mudanças das necessidades dos usuários.

18.2 Olhar para o futuro

O que esperar do futuro? A primeira edição dessas Diretrizes não incluiu uma conclusão com o argumento de que "seria errado fechar a porta em relação à situação dinâmica do que o trabalho de informação para os parlamentos representa atualmente." A situação não é muito menos dinâmica hoje. A Conferência Virtual *World e-Parliament* de 2021, realizada remotamente de 16 a 18 de junho de 2021, considerou "...as lições aprendidas com a pandemia, as tendências das estratégias na transformação digital e as mudanças nas expectativas para os parlamentos digitais nos próximos anos.



"Juntamente com o exposto acima, também considerou "...as ferramentas e técnicas que as administrações parlamentares estão desenvolvendo para servir e apoiar seus membros."

Algumas das conclusões da conferência, como apresentadas no seu relatório de destaques⁹³, incluíram:

- Os parlamentos foram mudados pela pandemia, e mudaram de uma forma que, embora extremamente desafiadora, levou-os adiante e acelerou a modernização;
- As TIC foram deslocadas para os holofotes e não são mais uma atividade dos bastidores; são fundamentais para o trabalho diário dos parlamentos. O foco deve ser agora em como os parlamentos podem alavancar esta rápida inovação e maximizar as oportunidades de modernização.
- Os dados parlamentares amadureceram, passaram do apoio ao que o parlamento faz para se tornarem vitais não apenas para o próprio parlamento, mas também como parte de sua abertura e programas de transparência. Isso exige que os dados sejam úteis e utilizáveis, levando-se em consideração o papel que os parlamentos têm em transformar os dados em conhecimento.

O acesso à informação e aos dados fundamenta o envolvimento dos cidadãos nos processos políticos e, na verdade, o trabalho dos próprios membros do parlamento. A enorme necessidade de informação por parte dos membros pode ser melhor atendida por uma biblioteca parlamentar e por serviços de pesquisa eficazes e bem equipados, que fazem uso completo de novas tecnologias para a coleta, a gestão e o compartilhamento de informações. Todas essas são áreas em que bibliotecas parlamentares e serviços de pesquisa têm um papel potencialmente vital a desempenhar e são um exemplo da 'situação dinâmica' observada em edições anteriores.

Tentar identificar os temas para o futuro é sempre arriscado, mas há algumas tendências emergentes, delineadas na última atualização do Relatório de Tendências da IFLA,⁹⁴ que podem dar dicas quanto aos desafios que as bibliotecas parlamentares e os serviços de pesquisa enfrentarão nos próximos anos.

O ritmo acelerado da mudança tecnológica continuará a guiar muitas transformações na forma como as bibliotecas operam e atendem seus clientes. Não podemos mais esperar que nossos clientes venham até nós, precisamos levar nossos serviços aonde nossos clientes estão, sejam eles membros do parlamento ou cidadãos. O uso das redes sociais, dos serviços digitais e dos dados abertos serão partes importantes disso.

A riqueza de informações disponíveis on-line pode ajudar a informar o debate público sobre política e oferecer maior abertura sobre a forma como os parlamentos e os governos funcionam. Entretanto, desafios também vêm com isso - tais como: como avaliar a precisão e utilidade das informações, gerir a privacidade dos dados e a segurança da informação, respeitar as regras das licenças digitais e direitos autorais, e assim por diante. O conceito das bibliotecas parlamentares ou dos serviços de pesquisa atuando como 'agentes de informações' para seus clientes torna-se cada vez mais importante. Por sua vez, isto enfatiza a necessidade de relações de trabalho ainda mais próximas entre os especialistas em informação e os pesquisadores. As bibliotecas parlamentares estão agora em um ambiente em que estão em constante competição com outras fontes de informação. Precisam vender os benefícios e valores de seus serviços aos seus clientes por meio de estratégias eficazes de comunicação e marketing. Portanto, um esforço ainda maior precisará ser despendido em realmente se entender as necessidades dos clientes e como eles usam as informações, reconhecendo que os parlamentares e suas equipes são um grupo diferente, e que suas necessidades irão variar, assim como as dos cidadãos. As tendências podem ser quebradas; suposições podem estar incorretas e eventos ou inovações não previstos podem remodelar nossas vidas; o futuro pode nem sempre se descortinar como esperamos. Podemos precisar de outros métodos, como o planejamento de cenários, para desenvolver estratégias flexíveis que nos permitam adaptar-nos ao que futuro possa nos trazer.

⁹³ IPU *Innovation Tracker*, edição 9. Inter-Parliamentary Union, 2021. <https://www.ipu.org/innovation-tracker/issue-9>

⁹⁴ IFLA *Trend Report*, IFLA, 2018. <https://trends.ifla.org/update-2018>



Enquanto não somos capazes de prever o futuro com nenhuma certeza, as bibliotecas parlamentares podem continuar a aprender umas com as outras e angariar forças da colaboração em redes, tais como a IFLAPARL. Este espírito otimista foi elegantemente resumido por Gerald Leitner, Secretário-Geral da IFLA, na Atualização de 2018 do Relatório de Tendências da IFLA⁹⁵, que disse:

"Não podemos dizer o que virá nos próximos dez anos, mas sabemos que unindo nossas inteligências, nossas forças e nossas vozes, estaremos em melhor posição para responder."

Algo que ainda se mantém hoje das edições anteriores é que "também seria errado terminar com um modelo de uma biblioteca ideal" porque "a cultura política de um país e tudo que a acompanha é fortemente intrínseco... Cada legislativo individualmente e sua biblioteca terão de decidir o quão longe devem ir e por qual caminho." Ainda hoje, este parece ser um bom ponto para concluir. Esta edição revisada objetiva oferecer algumas orientações a serem consideradas pelo caminho.

Lívia Aguiar Salomão (tradutora)

Serviço de Tradução e Interpretação do Senado Federal – SETRIN/SGIDOC.

24 de fevereiro de 2023

⁹⁵ Ibid

