



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

COMUNIDADES DO CONHECIMENTO: a experiência do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados com a metodologia Design Thinking

*Raphael da Silva
Cavalcante*

Mestre em Ciência da Informação
pela Universidade de Brasília.
Analista legislativo do Centro de
Documentação e Informação da
Câmara dos Deputados.

E-mail:

raphael.cavalcante@camara.leg.br

Judite Martins

Bacharel em Biblioteconomia pela
Universidade de Brasília. Analista
legislativa do Centro de
Documentação e Informação da
Câmara dos Deputados.

E-mail:

judite.martins@camara.leg.br

Christiane Paiva Coelho

Pós-graduada em Instituições
Políticas e Processos Legislativos e
MBA em Governança Legislativa
pelo Centro de Formação,
Treinamento e Aperfeiçoamento
dos Servidores da Câmara dos
Deputados. Bibliotecária da
Câmara dos Deputados. E-mail:

christiane.paiva@camara.leg.br

RESUMO

Relato de experiência da Biblioteca da Câmara dos Deputados no uso da metodologia Design Thinking, uma ferramenta de inovação corporativa focada em empatia, na qual as pessoas são posicionadas no centro das questões a serem solucionadas. Em 2015, o Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados (Cedi), órgão do qual a Biblioteca faz parte, decidiu utilizar uma nova forma de identificar as necessidades de informação de seus usuários. Até então, essa tarefa havia sido realizada exclusivamente com base nas metodologias tradicionais dos estudos de usuários. A área selecionada para participar desse projeto piloto foi a Consultoria Legislativa. Da aplicação do Design Thinking originou-se um produto chamado Comunidade do Conhecimento, um mini portal, com pesquisas prontas (atualizadas automaticamente), notícias, eventos, dados estatísticos, indicadores, publicações eletrônicas e fórum. Resultou também deste trabalho, um acordo de serviços entre os órgãos diretamente envolvidos no desenvolvimento e uso das Comunidades. Este documento traz os papéis e as responsabilidades de cada órgão, bem como das atividades que lhes cabem realizar. Um dos desafios que se apresentam é a busca de outra plataforma que abrigue as comunidades, que traga maior liberdade para alteração de design, padrões visuais e inserir elementos interativos, rendendo ao serviço maiores recursos, dinamicidade e uma aparência mais atraente para o usuário.

Palavras-chaves: *Design Thinking*. Inovação. Biblioteca parlamentar. Câmara dos Deputados

KNOWLEDGE COMMUNITY: the experience of the
Documentation and Information Center of the Chamber
of Deputies with Design Thinking



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

ABSTRACT

Case study from the library of the Chamber of Deputies in the use of the Design Thinking methodology, a tool of corporate innovation focused on empathy, in which people are the focus of the issues to be resolved. In 2015, the Documentation and Information Centre (Cedi), department where the Library is placed, has decided to use a new way to identify the information needs of its users. Until then, this task had been performed exclusively based on the traditional methodologies of user studies. The area selected to participate in this pilot project was the Legislative Consulting. From the application of the Design Thinking resulted a product called Knowledge Community, a mini portal with customized research results (updated automatically), news, events, statistics, indicators, electronic publications and a Forum. A service agreement between the bodies directly involved in the development and use of communities was also produced. This document brings the roles and responsibilities of each Department, as well as the activities they are meant to perform. One of the challenges is finding another platform that houses the communities, which could bring greater freedom to change the design, visual patterns and insert interactive elements, yielding largest service resources, dynamism and a more attractive site appearance to the user.

Keywords: Design Thinking. Innovation. Parliamentary library. Chamber of Deputies.

1 INTRODUÇÃO

Evidencia-se que desde as últimas décadas do século XX, as tecnologias de informação têm causado grande impacto no funcionamento das bibliotecas. A automatização do processamento técnico, os catálogos em rede, a digitalização de acervos, as mídias sociais, dentre outros elementos, modificaram processos do trabalho bibliotecário e, em consequência, a oferta de produtos e serviços. É possível que a mudança mais significativa tenha sido a maior autonomia dos usuários na utilização dos recursos disponibilizados. A partir dos terminais de autoatendimento, por exemplo, torna-se plenamente viável que um usuário visite inúmeras vezes uma biblioteca física,



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

tome livros emprestados e não tenha qualquer contato com o *staff* local; da mesma forma, um artigo acadêmico recém-inserido numa biblioteca digital de acesso livre de uma universidade dos Estados Unidos da América está à disposição de um estudante da Rússia.

Conforme observado, bibliotecas e usuários não passaram incólumes à revolução causada pelas tecnologias da informação que, segundo Castells (2005, p. 68), caracteriza-se como “um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII, induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura”. Dessa forma, dimensionar o comportamento informacional dos usuários afetados por essa realidade emergente e mutante torna-se um dos desafios antepostos à Biblioteconomia, com vistas à inovação em produtos e serviços.

A revisão de literatura empreendida por Gasque e Dias (2010) concebe os estudos sobre comportamento informacional como um subcampo dos estudos de usuários tradicionais, numa evolução histórica que segue da década de 1940 até os dias atuais. Adotando-se a concepção de Silva (2012, p. 103), na qual os estudos de usuários dão conta das “(...) reflexões e aplicações concernentes às necessidades e usos de informação, além do processo de satisfação dos usuários como fundamentos para construção de sentidos”, tem-se neste campo do conhecimento algumas das ferramentas necessárias à tentativa de entendimento do uso derivado dos recursos informacionais disponibilizados pelas bibliotecas e centros de informação e, conseqüentemente, os insumos necessários para a proposição de novos produtos e serviços.

Ressalta-se que a aplicação de técnicas tradicionais de estudo de usuários sempre foi tarefa de grande monta e nem sempre de fácil execução, dada a necessidade de mobilização de usuários e de patrocínio dos órgãos aos quais as bibliotecas se subordinam. Apesar dessas dificuldades, de maneira geral, os estudos de usuários têm redundado em melhorias de produtos e serviços, embora haja críticas à condução desses estudos, como destaca Figueiredo (1983): incongruências entre os objetivos do estudo e as questões formuladas; juízo de valor acerca de produtos ou serviços não utilizados; dificuldade de aplicabilidade dos resultados nos processos de tomada de decisão.

O Centro de Documentação e Informação (Cedi) – ao qual a Biblioteca está subordinada – é o órgão da Câmara dos Deputados que tem como competência a



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

realização da gestão da informação e do conhecimento para o aporte ao processo legislativo. Caracteriza-se por atender a uma comunidade muito ampla, compreendendo usuários internos (servidores e órgãos da Casa) e externos (entidades da sociedade civil organizada, pesquisadores, cidadãos em geral). Ao longo de sua existência, diversos estudos de usuários, com recortes distintos, foram realizados. Entretanto, ainda persistia o sentimento de que várias lacunas informacionais não haviam sido identificadas claramente ou atendidas a contento.

Em 2015, o Cedi decidiu utilizar uma nova forma de identificar as necessidades de informação de seus usuários. Até então, essa tarefa havia sido realizada exclusivamente com base nas metodologias tradicionais dos estudos de usuários: pesquisa da satisfação do usuário no atendimento de suas demandas, análises documentais, análise de competências e entrevistas diretas, tanto no campo individual quanto organizacional, ou, ainda, com base na experiência e no conhecimento profissional daqueles que lidam diariamente com as demandas de informação.

Para efetivar tal modificação, a equipe do Cedi realizou treinamento na metodologia *Design Thinking* (DT). Brown (2010) define o DT como uma ferramenta focada no ser humano; o entendimento do problema apresentado pelo usuário deve envolver os aspectos funcionais e sociais para que a inovação promova uma experiência mais completa. Isso significa dizer que é preciso compreender como as pessoas experimentam seus processos de trabalho, não somente de forma operacional, mas também emocional e cognitiva. Assim, foi criado um grupo de trabalho multissetorial, coordenado pela Biblioteca, para a aplicação do DT em um projeto-piloto de inovação.

2 DESIGN THINKING COMO METODOLOGIA PARA INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS

A prática de inovação em bibliotecas não é um exercício novo. Conforme mencionado, um objetivo clássico dos estudos de usuários é exatamente o recolhimento de insumos para aproveitamento em novos produtos e serviços. Acerca do tema, Guilhem,



Torino e Tavares (2013), ao analisar práticas inovadoras em bibliotecas universitárias, pontuam:

As bibliotecas passaram a considerar a inovação como um fator estratégico para aprimorar os serviços já existentes, bem como para garantir sua sustentabilidade. Entretanto, poucas instituições possuem políticas explícitas de apoio e destinação de recursos e planejamento visando produtos e serviços inovadores (GUILHEM, TORINO e TAVARES, 2013).

Diante da realidade constatada pelos autores e da percepção de que outros tipos de bibliotecas brasileiras, para além das universitárias, também vivenciam dilemas similares, o DT surge como uma possibilidade concreta de sistematização de um conjunto de ferramentas aptas a serem adotadas por bibliotecas e centros de informação.

Em 2017, a Federação Brasileira de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) publicou a tradução brasileira do livro “Design Thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário”, o que possivelmente impulsionará a adoção da metodologia por bibliotecas e centros de informação do país. A obra foi originalmente concebida pela IDEO, uma consultoria global de design, em parceria com a Fundação Bill & Melinda Gates, por meio do Programa Global de Bibliotecas. De acordo com a publicação, o DT voltado para bibliotecas pode ser definido por meio dos seguintes aspectos (DESIGN, 2017, p. 10):

- Foco nas necessidades do usuário, enquanto as necessidades da biblioteca seguem em decorrência;
- Processo não linear;
- Necessidade de participação efetiva nas ações derivadas da aplicação da metodologia;
- Confiança na criatividade e aceitação das incertezas como algo possível;
- Visão dos problemas como oportunidades disfarçadas e que podem ser superados por meio de esforço conjunto.

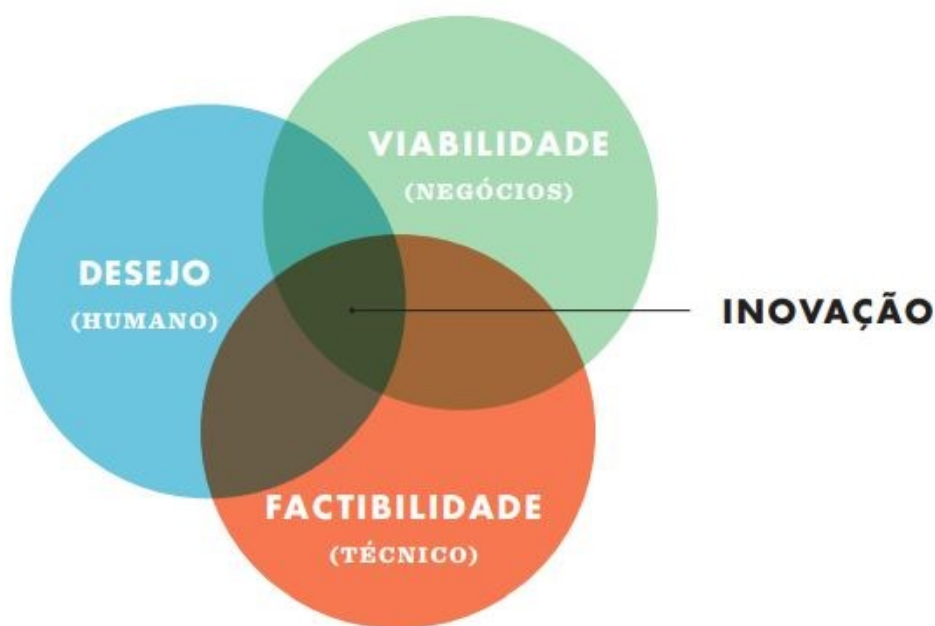
Em síntese, o DT se caracteriza como uma metodologia de inovação corporativa focada em empatia, na qual as pessoas são posicionadas no centro das questões a serem

solucionadas. Os projetos sustentados pela metodologia são essencialmente exploratórios e passíveis de correções de rota sem que isto os inviabilize:

Uma equipe ágil de design thinkers terá elaborado e testado protótipos desde o primeiro dia do projeto e se corrigido ao longo do caminho. Pelo fato de ser ilimitado, neutro e iterativo, um processo impulsionado pelo design thinking parecerá caótico para as pessoas que o vivenciam pela primeira vez. Mas, ao longo da vida de um projeto, ele invariavelmente passa a fazer sentido e atinge resultados que diferem, de forma visível, dos processos lineares baseados em marcos que definem as práticas de negócios tradicionais (BROWN, 2010, p. 17).

Ainda de acordo com o livro “Design Thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário”, a metodologia pode ser representada pelo seguinte gráfico:

Figura 1: Design Thinking na interseção de três fatores



Fonte: Design (2017, p. 7)

Diante da Figura 1, compreende-se que a inovação almejada pela aplicação do DT surge a partir da interação de três fatores: desejo, viabilidade e factibilidade. A obra acrescenta: “pensar como um designer não se trata de saber como projetar, e sim sobre abraçar o desconhecido e ser criativo em face à ambiguidade” (DESIGN, 2017, p. 7).



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

A literatura brasileira sobre o uso do DT em bibliotecas ainda é escassa. De forma geral, não existem muitos registros sobre a aplicação da metodologia em bibliotecas e centros de informação. Dos dois estudos apresentados a seguir, o primeiro diz respeito a um levantamento bibliográfico acerca do tema, enquanto o segundo aborda uma aplicação prática.

Bernal Ramírez e Zaninelli (2017) analisaram o percurso histórico do DT por meio de pesquisa bibliográfica extensa, identificando as fases que o compõem e, tal qual esta pesquisa, exemplos da aplicabilidade em bibliotecas. O esforço resultou na localização dos exitosos casos de aplicação da metodologia na Biblioteca Pública de Chicago e no Sistema de Bibliotecas de Bogotá, rede de bibliotecas públicas.

Juliani, Cavaglieri e Machado (2015/2016) relataram a utilização do Design Thinking para geração de serviços inovadores na Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina (BU/UDESC). Foi realizado um estudo de caso, amparado por entrevistas e grupo focal, realizados com a comunidade local, docentes, discentes e bibliotecários da UDESC. Na fase de prototipação, chegou-se à proposição da criação do Espaço Acessível para atender a pessoas com deficiência na BU/UDESC. A ideia foi implementada pela Biblioteca Universitária. O estudo empreendido pelos autores consistiu no terceiro e último caso de aplicação da metodologia identificado no trabalho de Bernal Ramírez e Zaninelli (2017).

A análise dos casos apontados pelas pesquisas relacionadas, conforme relatado pelos autores, revela o potencial do DT como metodologia de inovação aplicável a bibliotecas, ainda que se considere o estranhamento trazido pela abordagem desafiadora. Maiores considerações sobre o potencial da metodologia serão expostas após o detalhamento da experiência da Câmara dos Deputados.

3 A EXPERIÊNCIA DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS COM A METODOLOGIA DESIGN THINKING

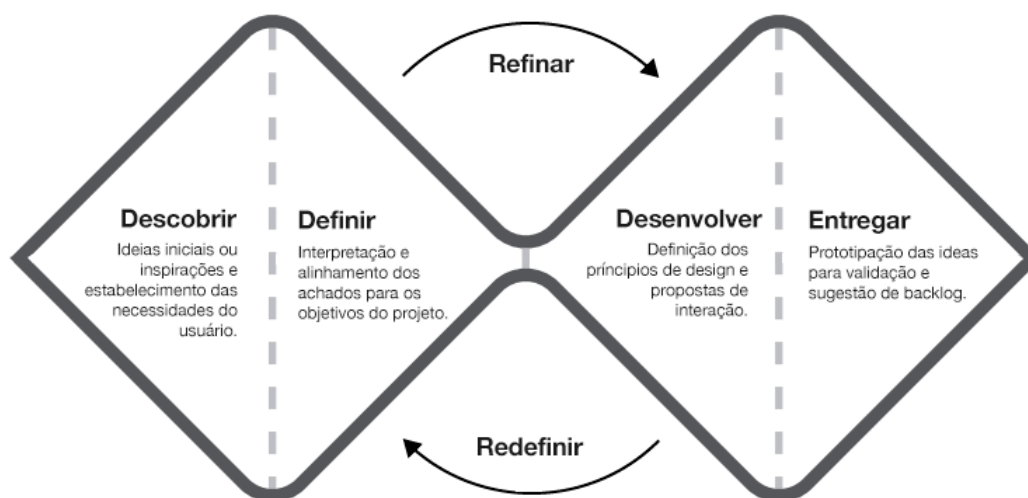
De acordo com o Ato da Mesa da Câmara dos Deputados n. 125, de 19 de dezembro de 2013, a estrutura do Centro de Documentação e Informação é composta por dois

núcleos e seis coordenações, dentre as quais estão relacionadas a Biblioteca, o Arquivo e a Editora. Em 2015, a fim de ampliar o relacionamento dos seus órgãos internos com os demais órgãos da Câmara, o Cedi decidiu adotar uma metodologia que facilitasse a resolução das demandas informacionais apresentadas ao Centro de forma mais coesa, e que também fosse voltada à inovação; diante disso, optou-se pelo DT. Assim, um grupo de trabalho, formado por integrantes oriundos das diversas áreas do Cedi, foi constituído a fim de ser treinado no uso da metodologia e selecionar uma área-piloto. Uma consultoria externa à Câmara foi contratada para realizar o treinamento. Após o treinamento, decidiu-se que a Biblioteca coordenaria o grupo de trabalho e a Consultoria Legislativa (Conle), órgão de assessoramento parlamentar da Câmara dos Deputados, foi definida como grupo focal. A seleção da Conle levou em consideração o fato do órgão consistir em um grupo de usuários específico, com demandas complexas e constantes. Vinte consultores de áreas diversas compuseram o grupo.

O levantamento bibliográfico sobre DT revela diversos arranjos possíveis para a aplicação da metodologia; um exemplo é o diagrama do duplo diamante (Figura 2), uma das representações gráficas mais utilizadas para sintetizar as etapas da metodologia:

Figura 2: O diagrama do duplo diamante

O diagrama do duplo diamante



Fonte: <http://www.hellerdepaula.com.br>



Com base neste modelo, apoiado pelos conceitos apreendidos no treinamento, o grupo de trabalho subdividiu a aplicação em três macroetapas: Imersão, Criação e Entrega.

A Imersão corresponde às ações “Descobrir e Definir” do duplo diamante. Consiste na aproximação à demanda de informação apresentada e na delimitação de sua complexidade. É a fase em que o problema descrito deve ser compreendido do ponto de vista organizacional, mas principalmente dos usuários. Como em toda as macroetapas do DT, na Imersão, é possível utilizar uma gama de ferramentas. Assim, o grupo de trabalho optou pelas que se seguem:

- *Entrevista:* cada um dos consultores participou de uma entrevista semiestruturada, na qual foi possível conhecer o processo de trabalho e o comportamento informacional. Os consultores foram entrevistados individualmente por uma dupla de integrantes do grupo de trabalho. O objetivo foi deixá-los à vontade para que pudessem revelar as suas percepções sobre todo o trabalho que realizam. Assim, algumas das perguntas propostas, além de delimitar os problemas, buscaram identificar o sentimento despertado quando da realização das atividades dos profissionais, perfazendo a aplicação da ideia de empatia preconizada pelo DT. As respostas serviram de insumos para as demais etapas da Imersão.
- *Diagrama de afinidade:* diante das respostas obtidas na fase de entrevista, os integrantes do grupo de trabalho compartilharam entre si os problemas identificados. Com a utilização de cartolinas e folhas adesivas, os problemas foram categorizados e aglutinados. Em seguida, o resultado obtido foi transposto para um mapa mental. Neste ponto, frisa-se que o aspecto material é uma característica importante do DT, fazendo jus à sua raiz Design. Em todas as macroetapas, sempre que possível, foram utilizados elementos gráficos e visuais.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

- *Mapa da Empatia*: à semelhança da etapa anterior, o mapa da empatia foi elaborado pelo grupo de trabalho com base nos insumos obtidos nas entrevistas. Foi elaborado com base em questões tais como “o que ele pensa e sente?” (aspirações e principais preocupações), “o que ele vê?” (ambiente de trabalho), “o que ele escuta?” (discursos dos colegas de trabalho, chefes e influenciadores em geral), “fraquezas” (medos, frustrações, obstáculos), “ganhos” (desejos e necessidades). Os resultados obtidos também foram categorizados, aglutinados e dispostos num mapa mental.

Terminada a fase de Imersão, seguiu-se a macroetapa Criação, correspondente à ação “Desenvolver” do modelo duplo diamante (Figura 2). Esta fase relaciona-se à proposição e à seleção de ideias que serão utilizadas para resolver os problemas apresentados na Imersão. Neste sentido, o grupo de trabalho realizou as etapas que se seguem:

- *Ideação*: esta etapa consiste literalmente num *brainstorming*. É importante que o número de ideias seja grande o suficiente para possibilitar um maior número de soluções possíveis. Em relação à experiência do grupo de trabalho, pode-se dizer que não foi das etapas mais fáceis, pois havia um cerceamento natural dos insights surgidos. Recorreu-se então a exemplos lúdicos de ideação para resolver outros tipos de problemas. A partir deste exercício, as ideias começaram a fluir.
- *Refino de ideias*: frente às ideias geradas, nesta etapa houve a aglutinação e a seleção de ideias. Foi necessário recorrer aos mapas mentais produzidos na Imersão para contrapor os problemas apresentados e as soluções aventadas. A sugestão sobre esta etapa é que a viabilidade das soluções ainda não seja questionada para não as comprometer antecipadamente.
- *Conceito de serviços*: as ideias selecionadas servirão de base para a criação de conceitos de serviços. Isto significa dizer que uma proposta de serviço será criada a partir das ideias anteriormente aglutinadas. A experiência do grupo de



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

trabalho revela que nesta fase há a junção de conceitos e a eliminação de ideias que não se sustentam enquanto conceitos.

- *Desenho do serviço*: diz respeito à materialização dos conceitos definidos na fase anterior. Novamente, o grupo de trabalho utilizou cartolina e papéis adesivos para a tarefa. Trata-se de uma fase importante, pois é possível identificar possíveis lacunas nos conceitos definidos e ter uma noção mais clara de como o provável serviço funcionará.

Percebe-se no gráfico do duplo diamante (Figura 2), que entre as ações “Definir” e “Desenvolver” há outras duas atreladas, “Refinar” e “Redefinir”. Estas ações representam a condição de interdependência entre as macroetapas Imersão e Criação: o aproveitamento dos insumos da Imersão pela “Criação” (Refinar) e, na fase de Criação, a contraposição das ideias com os insumos quando necessário (Redefinir).

Por fim, tem-se a macroetapa Entrega. Como o próprio nome sugere, diz respeito à fase na qual o produto final, seja ele bem ou serviço, é concluído e lançado. O grupo de trabalho seguiu as seguintes etapas:

- *Mapa do serviço*: trata-se de uma espécie de descrição dos serviços, outrora conceitos, definidos ao final da macroetapa Criação. O objetivo é conhecer as ações necessárias de todos os envolvidos no funcionamento do serviço, desde aqueles que terão o contato direto com os usuários até aqueles que atuarão nos bastidores, incluindo o suporte de informática. A viabilidade do serviço deve ser medida.
- *Prototipagem*: é literalmente a criação material dos protótipos dos serviços idealizados. Para a confecção dos protótipos podem ser utilizados materiais diversos desde os já mencionados cartolina e papéis adesivos, até bonecos e blocos de montar. É a fase mais lúdica de todo o processo de aplicação do DT. Inicialmente, alguns integrantes do grupo de trabalho tiveram alguma dificuldade em aderir à proposta, mas logo aceitaram o desafio. Foram produzidos três protótipos.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

- *Co-criação*: a etapa de co-criação é uma daquelas em que o ideal de empatia do DT se faz sentir, e a lógica de que os usuários estejam sempre no centro do processo se faz entender. Os consultores foram convidados a fazer alterações nos protótipos propostos pelo grupo de trabalho. Tal qual ocorreu com o próprio grupo de trabalho, alguns consultores tiveram dificuldade em aderir à proposta lúdica, aceitando-a em um segundo momento.
- *Seleção do protótipo*: após a etapa de co-criação, foi eleito o protótipo de serviço que melhor atendia às necessidades de informação, de acordo com os próprios consultores. Foi escolhido o “Portal do Conhecimento”.
- *Retorno ao mapa do serviço*: em seguida à seleção do protótipo, devidamente aperfeiçoado pelas alterações dos usuários, a etapa seguinte é a volta ao mapa do serviço. Neste ponto, deve ser repensada a viabilidade, a destinação de recursos e demais necessidades. Nesta fase, o protótipo eleito sofreu uma modificação. O mapa do serviço original previa a contratação de suporte de informática externo à Câmara dos Deputados para a construção do Portal do Conhecimento. No entanto, restrições orçamentárias fizeram com que esta escolha fosse revista e uma solução institucional fosse adotada, fazendo com que o novo serviço fosse rebatizado como Comunidade do Conhecimento, uma vez que utilizaria páginas (Comunidades) disponíveis na estrutura da intranet da Câmara. Outros detalhes acerca do serviço definido serão apresentados na próxima seção.
- *Plano de continuidade*: consiste no último passo da Entrega e se trata de um documento que explicita a governança do serviço e atribui responsabilidades. No caso do Cedi, tanto o Centro e a Conle tiveram definidas as suas atribuições necessárias ao funcionamento do novo serviço.

O final da Entrega, com a apresentação do plano de continuidade, representou também a dissolução do grupo de trabalho. A coordenação das Comunidades do Conhecimento ficou a cargo da Biblioteca. Toda a aplicação da metodologia durou aproximadamente um ano. Salienta-se que o tempo gasto se deu devido à adaptação a uma



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

nova experiência de resolução de problemas justaposta às agendas dos integrantes do grupo de trabalho e dos próprios consultores legislativos. Embora desafiadora, o grupo de trabalho julgou a aplicação do DT exitosa, tendo em vista a proposição de um novo serviço diretamente ligado aos anseios dos usuários e que talvez não fosse idealizado pelo Cedi caso não houvesse a interação possibilitada pela metodologia.

4 AS COMUNIDADES DO CONHECIMENTO

As Comunidades do Conhecimento se propõem a ser miniportais temáticos, organizados de acordo com as áreas da Consultoria Legislativa, arrolando fontes de informação indicadas pelos consultores (publicações, dados estatísticos, informações sobre eventos, dentre outras), além de links com resultados de busca em bases de dados parametrizados também de acordo com as necessidades dos consultores entrevistados. Estão abrigadas no ambiente da intranet da Câmara dos Deputados, por meio do software Liferay. Atualmente, existem duas Comunidades em funcionamento e uma terceira em fase de construção: “Saúde Pública”, “Direito Constitucional e Matérias Correlatas”; e “Educação, Cultura e Desporto”, respectivamente. A figura 3 apresenta a página inicial da Comunidade do Conhecimento Saúde Pública:



Figura 3 – Comunidade de Saúde Pública

Saúde Pública

Comunidade do Conhecimento
SAÚDE PÚBLICA

A Comunidade do Conhecimento - Saúde Pública é um serviço de disseminação da informação, constituído por fontes de informação selecionadas, disponibilizado pelo Centro de Documentação e Informação e pela Consultoria Legislativa.

Notícias

Solicitação de Pesquisa

Publicações

Fórum

Destaques

- Saúde Legis
- Estudos e notas técnicas na Biblioteca Digital
- Legislação de Outros Países (Vlex)
- Indicadores de saúde
- Pesquisa de jurisprudência do TCU
- Execução Orçamentária
- Proposições tramitando em Comissões
- Vídeos de Treinamentos

Eventos

- Congresso Brasileiro de Saúde Coletiva

Fonte: registro de tela da intranet da Câmara dos Deputados

Conforme pode ser observado no exemplo da Comunidade de Saúde Pública (Figura 3), as Comunidades estão divididas em três blocos de informação:

- O primeiro bloco é um menu de assuntos, elaborado com base na descrição de temas pelos próprios consultores e na tradução dos termos utilizando o Tesouro da Câmara dos Deputados, quando cabível. Pode-se dizer que o recurso é uma mescla de folksonomia e taxonomia. Dentro de cada assunto do menu, há links para bibliografia (que compreende o acervo da Câmara, incluindo Biblioteca Digital, da rede RVBI e das bases assinadas pela Biblioteca), legislação federal, proposições da Câmara dos Deputados, proposições do Senado Federal e notícias da ferramenta gratuita Google Notícias. Todos os links levam a páginas de resultados de pesquisas prontas, parametrizadas e atualizadas automaticamente, conforme a possibilidade dos sistemas respectivos.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

- O segundo bloco possui botões que levam a notícias parametrizadas de veículos oficiais e privados, nacionais e estrangeiros; ao formulário de solicitação de pesquisa ao Cedi; às publicações de que a Biblioteca dispõe, como Boletim de Livros Novos (personalizado para cada área), periódicos nacionais e estrangeiros e outras publicações de interesse apontadas; e, não menos importante, ao Fórum da Comunidade, um espaço de comunicação entre os usuários e entre esses e os administradores e pesquisadores.
- O terceiro bloco apresenta informações temporárias como destaques, novos itens incluídos na Comunidade, informações sobre eventos e também informações perenes, mas que os consultores preferiram destacar por serem muito utilizadas, facilitando o acesso.

Salienta-se que, para a Comunidade de Direito Constitucional, optou-se por criar subpáginas para cada tema que ela reúne: Direito Constitucional, Direito Eleitoral, Processo Legislativo, Organização do Estado e Direito Municipal. Ao se clicar em cada um desses temas, abre-se uma página com os botões Notícias, Solicitação de Pesquisa, Fórum, já descritos acima.

A construção de cada Comunidade se dá por meio de entrevistas semiestruturadas com cada um dos consultores que integram as áreas temáticas da Conle. No contato inicial estabelecido entre os bibliotecários do Cedi que gerenciam o serviço e os consultores, há a apresentação do conceito do serviço e a sondagem de interesse para que seja construída uma comunidade para a área respectiva. O objetivo é que a Comunidade reflita os interesses de todos os consultores, abarcando a diversidade de temas trabalhados. Nas três áreas já consultadas, a adesão foi unânime. No entanto, não há qualquer obrigação de que o serviço seja aceito. Além disso, a adesão significa que os consultores estarão dispostos a colaborar com a manutenção das comunidades, uma vez que o conteúdo depende de sua sugestão ou aprovação. Além dos canais de comunicação tradicionais, os consultores participam de reuniões semestrais com os bibliotecários a fim de definir novos conteúdos e formatos para os miniportais.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Embora os consultores sejam os demandantes do serviço, o Cedi, em consonância com a Conle, decidiu que o acesso às comunidades deveria ser disponibilizado a todos os profissionais da Câmara, tendo em vista que os recursos informacionais ali contemplados, além de não serem sigilosos, podem ser úteis aos demais órgãos da Casa como os gabinetes de parlamentares e as Comissões Permanentes. Atualmente, a Conle é formada por 22 áreas temáticas. A perspectiva dos gestores da Consultoria é de que cada área possua a própria comunidade. Por sua vez, o Cedi possui o desafio de diminuir o tempo médio gasto para a construção de cada miniportal, estabelecido a princípio em 4 meses.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados revela que a aplicação do DT, além de factível, constitui uma ferramenta relevante de inovação para bibliotecas. Por meio desta metodologia, ainda relativamente desconhecida na seara da Biblioteconomia brasileira, foi possível a concepção de um serviço que até então tem se mostrado de interesse para um estrato importante dos usuários da Biblioteca, os consultores legislativos.

Destaca-se, no entanto, o caráter exploratório do DT, algo a que o exercício tradicional do profissional bibliotecário talvez não esteja devidamente habituado. Em outras palavras, a metodologia, por sua própria natureza, não consegue antecipar aos gestores do processo os resultados esperados, uma vez que as soluções propostas serão extraídas e trabalhadas a partir de insumos imprevisíveis apontados pelos usuários. Não se trata de uma pesquisa de satisfação de produtos e serviços já oferecidos, mas da disposição em propor novas soluções para questões não devidamente problematizadas ou desconhecidas. O principal ganho é a possibilidade de que os usuários sejam ouvidos e participem do processo de resolução de suas demandas informacionais de forma mais efetiva. No entanto, a aplicação do DT requer postura resiliente e confiante dos gestores do processo e, dos seus patrocinadores e da equipe envolvida, o real entendimento do caráter exploratório do seu funcionamento. Espera-se que a versão em português do livro



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Design thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário impulse a adoção da metodologia por mais bibliotecas e centros de informação.

Em relação ao prosseguimentos do serviço Comunidades do Conhecimento, conforme mencionado, existe um plano de continuidade no qual está previsto a expansão dos miniportais; não obstante, alguns desafios se interpõem: o desenvolvimento de indicadores para medir o alcance e a repercussão das comunidades; a alocação de mais profissionais do Cedi na manutenção do serviço à medida que se expanda; a seleção de uma plataforma mais compatível à diversidade de recursos informacionais solicitados pelos usuários. Isto posto, salienta-se novamente o êxito da utilização do DT e a relevância do serviço gerado.

REFERÊNCIAS

BROWN, Tim. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 249 p.

BERNAL RAMÍREZ, Diana Marcela; ZANINELLI, Thais Batista. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59 -74, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p59>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo : Paz e Terra, 2005. 698 p.

DESIGN Thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário. [São Paulo]: FEBAB. 2017. 119 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-47, jul./dez. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184>> . Acesso em: 10 nov. 2017.

GASQUE. Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652010000100002&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 nov. 2017.

GUILHEM, Cristina Benedeti; TORINO, Ligia Patricia; TAVARES, Helena. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XV, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1645>>. Acesso em: 16 nov. 2017.



JULIANI, Jordan Paulesky; CAVAGLIERI, Marcelo; MACHADO, Raquel Bernadete. Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da biblioteca universitária da UDESC. **InCID**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 66-83, 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/100887>>. Acesso em: 15 nov. 2017.