

A gestão de processos no serviço de referência e circulação da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas/UFRJ: o modelo em nuvem para input de dados

Adriana Almeida Campos (UFRJ) - adri.almeidacamp@gmail.com

Camila da Silva Teixeira (UFRJ) - milarine.teix@gmail.com

Resumo:

O relato descreve a forma utilizada para padronização da coleta de dados estatísticos das atividades desenvolvidas no Setor de Referência e Circulação da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Da rotulação das atividades através dos registros elaboradas por cada funcionário do setor, passando pela padronização das tarefas até a criação da planilha eletrônica que, além de atender e facilitar o preenchimento do relatório apresentado ao Sistema de Bibliotecas da UFRJ (SiBI/UFRJ) possibilita o gestor fazer uma leitura em tempo real das atividades que mais são executadas e entregar relatórios personalizados aos funcionários. O modelo implantado no ano de 2017 permitiu, por meio de planilhas eletrônicas, elaborar estatística de todas as atividades desenvolvidas com um grau de detalhamento que antes não conseguia ser informado.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Administração. Planilhas eletrônicas.*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Introdução

As dificuldades encontradas pela administração ao tabular os dados quantitativos anuais, referentes às atividades e tarefas realizadas pelos funcionários da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (Bt/CFCH) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), para o preenchimento do relatório da Base Gerencial (BAGER) solicitado pelo Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ (SiBI) foi um dos principais motivos que desencadeou o novo modelo para coleta de dados e melhoria das práticas de medição do desempenho da equipe.

Antes do ano de 2017, a contabilização das atividades e tarefas - que não passavam pelo sistema Aleph¹ - era feita manualmente pelos funcionários e encaminhadas ao final do ano como relatórios para o gestor, que compilava os inúmeros documentos em uma planilha. Porém, questões como a rotulagem, o nível do grau de detalhamento e o formato de apresentação dos dados (tabelas, listagens, gráficos, etc.) variavam e, por diversas vezes, funcionários eram requisitados para explicar e detalhar seus relatórios do setor de Referência e Circulação.

A Referência compreende “[...] todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário [...]” (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 33), como divulgação de informações gerais, promoção do uso dos sistemas, treinamentos, orientação de atividades de pesquisa, eventos. Já a Circulação “é a função responsável pelo controle da movimentação das coleções dentro (consultas) e fora da biblioteca” (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 37). Abrange, também, a expedição de avisos de atrasos e o fluxo de

¹ O Sistema de Biblioteca da UFRJ utiliza o software Aleph de automação de bibliotecas e, no módulo de Circulação são realizadas as atividades de empréstimo, devolução, reserva, renovação e cadastro de usuários.

usuários. Referência e Circulação concentram as atividades-fim em uma biblioteca e impactam no nível de satisfação do usuário. Logo, é importante que o gestor possa monitorar e quantificar os processos envolvidos.

Sobre os processos em uma organização, Reis e Blattmann (2004) esclarecem que é preciso conhecê-los, ou seja, mapear, entender e diagnosticar quais são as atividades e tarefas desenvolvidas e executadas por pessoas. Possibilitando, com maior grau de precisão, interferir, alterar e modificar a condução dos elementos existentes em cada processo.

Portanto, a falta de padronização e o tempo gasto para compilar os dados, nos indicou a necessidade de reestruturar nosso modelo de gestão para documentar e otimizar as métricas dos processos no Serviço de Referência e Circulação da Biblioteca do CFCH.

Relato da experiência

Pensando no conceito de processo como sendo “um conjunto de atividades estruturadas e medidas destinadas a resultar num produto especificado para um determinado cliente [...]” (DAVENPORT, 1994, p. 6) e, gestão de processos como a “ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, e inputs e outputs claramente identificados: uma estrutura para ação” (DAVENPORT, 1994, p. 7) e, visando a melhoria contínua, a reestruturação do novo modelo foi dividido em três etapas: **Projetar, Gerir e Promover aprendizado.**

Na primeira etapa **Projetar**, solicitamos a cada funcionário que listasse suas atividades e enviassem para o e-mail da biblioteca. Precisávamos entender como cada um as rotulava e o nível de detalhamento utilizado.

Em seguida, todos os dados foram agrupados por similaridade e listados em uma planilha com duas colunas: uma para o rótulo e outra para seu executor. Itens que geraram dúvidas ou necessitavam de esclarecimento foram sinalizados e o funcionário chamado para elucidar a questão. Neste momento, verificamos que era preciso estabelecer dentro do processo o que eram atividades e o que eram tarefas² e também o papel do bibliotecário, do assistente e auxiliar dentro do Setor de Referência e Circulação visto que na Bt/CFCH esses dois setores funcionam de forma integrada.

² Atividades são simples sequências de tarefas. Uma atividade de processo pode ser decomposta por uma ou mais tarefas (PIRES, 2019).

Depois comparamos os rótulos com os solicitados pelo BAGER, visando padronizar e identificar se algum item havia sido esquecido. Notamos que dados não solicitados no relatório gerencial do SiBI poderiam ser utilizados para reprojeter práticas de gestão e execução de processos.

Com as atividades e tarefas definidas, começamos a pensar em uma forma de *input* de dados que permitisse ao gestor fazer uma leitura em tempo real, eliminando o envio de inúmeros relatórios e otimizando o tempo ao informar os dados para o BAGER. A solução encontrada foi à utilização de uma planilha em nuvem,

Mediante a computação em nuvem, é possível utilizar diversos aplicativos sem instalá-los no computador, fazendo com que [...] arquivos possam ser editados em qualquer local, por meio de um dispositivo com acesso à Internet. (DARIO, 2014, p. 251)

A planilha foi elaborada com quatro abas: **Treinamento, Atendimento, Produção & Eventos e, Outras Atividades**, de acordo com o Quadro 1.

Quadro 1 – Relatório de Atividades do Setor de Referência e Circulação

Colunas	Treinamento	Atendimento	Produção & Eventos	Outras Atividades
Funcionário (nome)	X	X		X
Data	X	X		X
Tipo de usuário	X	X		
Curso	X	X		
Tipo de Atendimento	X			
Objeto do treinamento e Quantidade de usuários treinados	X			
DGM		X		
Demanda (O que foi pedido - Referência simples: autor, título, classificação/assunto)		X		
Canal		X		
Atendido (S/N)		X		
Obs.	X	X		X
Formulário Produção Intelectual			X	
Formulário Participação em eventos			X	
Atividade				X
Quantidade				X

Fonte: Biblioteca do CFCH/ UFRJ (2019).

Visando evitar erros de digitação, algumas colunas foram criadas com campos que possuem lista de itens: **Tipo de usuário** - Professor (CFCH ou UFRJ), Funcionário (CFCH ou UFRJ), Aluno Graduação, Aluno Pós-Graduação, Externo (institucional ou pessoa física); **Curso** - Lista os cursos atendidos pelo CFCH e incluímos a opção Outros; **Tipo de Atendimento** - Aula Inaugural, Orientação Individual, Treinamento em Sala de Aula, Visita

Guiada; **Objeto do treinamento** - Base Minerva, Endnote, Norma ABNT, Portal CAPES, Scopus, WoS, Trabalhos acadêmicos; **DGM** - Artigo, Dissertação, DVD/CD, E-book, Folheto, Livro, Monografia, Periódico, Tese, Outros - especificar em obs.; **Canal** - E-mail, Pessoalmente, Telefone; **Atividade** - Fale Conosco Facebook/Twitter, Guarda (livros, teses, dissertações ou CD/DVD), Remanejamento, Inventário, Outras atividades (especificar no campo observações). Além disso, o campo data está no padrão dd/mm/aaaa e sinaliza quando preenchido de forma inadequada.

Ao final desta etapa, percebemos que a solução para as nossas dificuldades na gestão dos processos exigia dois tipos de novas práticas: “O primeiro tem impacto sobre a forma com que o funcionamento do processo é gerenciado e o segundo sobre a forma como o processo é executado” (PAIM *et al.*, 2009, p. 198).

A etapa seguinte, **Gerir**, consistiu na implementação da mudança. A nova planilha foi apresentada aos funcionários em uma reunião onde cada campo foi explicado e detalhado no seu preenchimento. Observamos uma resistência no primeiro momento, que foi sanada justificando as vantagens do novo modelo.

O gestor pode então acompanhar e controlar a execução das atividades e tarefas dos processos em tempo real e realizar mudanças em curto prazo, como a redistribuição de atividades permitindo um melhor aproveitamento dos recursos humanos da biblioteca. E por fim, dinamizar o tempo no preenchimento do BAGER.

Na etapa final, **Promover o aprendizado**, a planilha em nuvem possibilitou o registro e desempenho dos processos no Serviço de Referência e Circulação, minimizando a incidência de dados não informados por esquecimento em relatórios anuais, demonstrando ao longo dos meses de sua utilização, que os números apontados em igual período nos anos anteriores foram inferiores à realidade.

Desde sua implantação em janeiro de 2017, o modelo em nuvem para *input* de dados tornou-se um diferencial na gestão de processos no Serviço de Referência e Circulação na Biblioteca do CFCH.

Considerações finais

As planilhas eletrônicas permitiram uma nova visualização das atividades desenvolvidas em cada setor da biblioteca. Com elas as coletas de dados foram aprimoradas

e, como consequência da implantação, serviços foram redistribuídos e etapas condensadas. As rotulações e padronizações das atividades desenvolvidas pelos setores levaram a Bt/CFCH a uma maior precisão no registro das atividades, principalmente das oriundas do Setor de Referência e Circulação.

A resistência da equipe ao uso das planilhas foi desfeita ao apresentarmos os quantitativos superiores dos novos relatórios das atividades. A padronização das atividades e tarefas realizadas pelos funcionários da Bt/CFCH por meio de planilhas eletrônicas mostrou ao longo desses dois anos de implantação a praticidade na hora da coleta e a facilidade na análise dos dados, além da otimização no tempo de resposta às perguntas gerenciais. Todos os serviços e atividades são monitorados, da resposta a uma dúvida ao atender o telefone até a pesquisa em bases de dados, passando pelo Setor de Processamento Técnico tudo é computado, tabulado e backups semanais são realizados nas planilhas. E essa rotina, tão detalhada, mostra a importância tanto dos auxiliares e assistentes quanto dos bibliotecários nessa grande estrutura chamada biblioteca.

Referências

- DARIO, André Luiz. **Internet: o uso seguro e as boas práticas de navegação**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Ed. Viena, 2014.
- DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.
- PAIM, Rafael, et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- PIRES, Cláudio Rodrigues Cordovil. **Gestão por processos na prática**. [S. l.]: Leanpub, 2019. E-book.
- REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMANN, Ursula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004. DOI 10.20396/rdbci.v1i2.2077. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2077/2207>. Acesso em: 24 abril 2019.