

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA MISTA E A DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES: RELATO DA EXPERIÊNCIA DA SATC

The university library mixed and description of activities: report of experience SATC

Vânia Medeiros Ribeiro¹
Deise Teixeira Souza²

Resumo: A presente pesquisa se baseia na experiência do trabalho na biblioteca da SATC em descrever as atividades realizadas. O estudo se pautou no conhecimento empírico dos colaboradores, e em bibliografias da área de metodologia como forma de elucidação dos conceitos e embasamento em material descritivo já utilizado. Objetivando a padronização dos serviços e atividades, é necessário a elaboração de um manual de rotinas de trabalho dentro da biblioteca, para ser utilizado no treinamento de novos colaboradores e para sanar dúvidas da equipe. O manual de normas e procedimentos tem como intuito a veiculação de instruções aos preparadores das informações, proporcionar métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços e a atribuição às unidades competências para definição das informações que serão incluídas no manual.

Palavras-chave: Biblioteca mista. Manual. Descrição de atividades.

Abstract: This study is based on the experience of SATC in describing the activities carried out in the library. The study was based on empirical knowledge of employees, and bibliographies in the area as a way of clarifying the concepts and grounded in descriptive material already used internally. For the standardization of services and activities, a manual routines is necessary to train new employees and to remedy the team doubts. The objective manual of rules and procedures the transmission of instructions to processors of information; It provides methods that enable the uniform implementation of services and allocation ace skills units to define the information to be included in the manual.

Keywords: University library. Manual. Description of activities.

1 INTRODUÇÃO

É muito importante para a realidade acadêmica vivenciada hoje, que haja padrões e identificações específicas para cada tipo de função, atividade e tarefa desempenhada no íterim de uma biblioteca universitária e escolar, e mais importante ainda especificações de procedimentos internos do dia a dia do trabalho dos colaboradores. Esses procedimentos detalhados e escritos em um documento formal e padronizado disponível para todos os que desempenham ou venham a desempenhar alguma atividade no setor, dispõem do passo a passo e a forma como as funções devem ser realizadas, visando um padrão único das tarefas e atividades comuns e aquelas que são realizadas de forma periódica.

Dessa forma, estudar padrões já definidos e postos em prática com determinado grau de sucesso, faz com que outras instituições copiem as boas práticas e aprimorem esses exemplos diante da constante necessidade de melhoramento dos controles de atividades.

Diante disso, o estudo em pauta terá como foco a experiência da Satc com o uso das descrições de suas atividades da biblioteca universitária/escolar, focando o detalhamento das atividades fim e meio do dia a dia do setor.

¹ SATC - Associação Beneficente da Indústria Carbonífera de Santa Catarina, Coordenadora da Biblioteca. R. Pascoal Meller, 73, Universitário, CEP 88805-380. Contato: (48) 3431-7514. E-mail: vania.urbanski@satc.edu.br.

² SATC - Associação Beneficente da Indústria Carbonífera de Santa Catarina, Secretaria Executiva. R. Pascoal Meller, 73, Universitário, CEP 88805-380. Contato: (48) 3431-7514. E-mail: deise.souza@satc.edu.br.

2 A SATC E SUA BIBLIOTECA

Em 1959, por iniciativa da Indústria Carbonífera de Santa Catarina, foi criada a Satc, Sociedade de Assistência aos Trabalhadores do Carvão, focada na preparação de mão-de-obra qualificada e especializada, bem como na assistência social. Nos dias atuais, a Satc, agora chamada de Associação Beneficente da Indústria Carbonífera de Santa Catarina, entidade sem fins lucrativos, filantrópica e pertencente ao segmento comunitário, é um braço social da atividade carbonífera, pois a instituição é mantida via contribuição das empresas carboníferas da região, além das mensalidades pagas pelos alunos (SATC, 2015).

Em 2008, atendendo a uma solicitação de mercado, constituiu um novo organograma, que contempla duas grandes áreas principais: A SATCEDU, composta pela Escola Educacional Técnica Satc (Edutec), Formação Continuada, Faculdade Satc e Pós-graduação e a SATCTEC, com os laboratórios Laec, Laqua, Lametro e Labgeo, Centro Tecnológico de Carvão Limpo (CTCL) e Incubadora.

O campus possui uma área total de 550.000 m², sendo 33.000 m² de área construída. Seus 60 laboratórios possuem equipamentos de nível tecnológico avançado. São 83 salas de aula, biblioteca com 45 mil títulos, complexo esportivo com dois ginásios cobertos, dois campos de futebol e pista de atletismo. Possui atualmente cerca de sete mil alunos e 700 colaboradores.

Oferece para colaboradores e alunos uma Unidade de Idiomas (UDISATC), proporcionando o ensino da língua inglesa, italiana, espanhola e do mandarim a baixo custo, complementando a qualificação e sendo um diferencial para a empregabilidade.

A SATC dispõe de uma biblioteca mista (escolar e universitária) para uso do corpo docente e discente, colaboradores e da comunidade da região.

A missão da biblioteca é disponibilizar o material necessário e auxiliar em pesquisas, para que a função da escola e da universidade seja concretizada. Seus objetivos são: servir de base aos objetivos da instituição, auxiliando o professor no ensino e o aluno na aprendizagem; reunir, organizar e disseminar informações contidas em seu acervo bibliográfico e audiovisual, visando atender a consultas, estudos e pesquisas dos usuários e orientar e educar os usuários para uso dos recursos informacionais.

A biblioteca possui uma área física de aproximadamente 1.500,00m², localiza-se em um ambiente de dois andares, com ambientes de estudo coletivos, salas de estudos individual e terminais de consulta ao acervo.

3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Quando se trata de condensar informações para que as atividades possam ser executadas com padrões previamente definidos, chamamos de padronização.

Para Cury (2009, p. 427), os manuais “são documentos elaborados dentro de uma empresa com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser observados nas diversas áreas de atividades, sendo um instrumento de racionalização de métodos”.

Segundo Araújo (2010, p. 124), “o objetivo da manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador da gestão de processos”.

Conceitualizando manuais, estes “são instrumentos de gerência, de relativa duração, reunidos dentro de uma capa característica, de fácil identificação, classificados, codificados, providos de índices e organizados a fim de tornar o máximo seu valor como obra de referência” (CURY, 2009, p. 427).

Não importa o seu conteúdo, nem a quem é endereçado, e sim a persistência em seu uso, a certeza de que assim agindo os gestores estarão dando à organização condições de manter uma dinâmica ágil em seus variados aspectos (ARAÚJO, 2010).

D'Ascenção (2007) discrimina 2 tipos de manuais, o técnico e o administrativo. Para o autor, o manual técnico consiste em manutenção e operacionalização de máquinas e equipamentos, terminologias técnicas e processos de produção. Já o manual administrativo, em organização, processos administrativos, manual dos funcionários e de diretrizes e políticas.

Araújo (2010, p. 125) também apregoa a existência alguns tipos de manualização, e a metodologia que foi implantada na Biblioteca mista da Satc foi:

- Manual de instruções, manual de normas e procedimentos, manual de processo, manual de procedimentos, manual de serviços: definem normas, diretrizes e o detalhamento de como fazer o trabalho de natureza burocrática. Cury (2005) aponta os seguintes critérios de elaboração:
- Veicular instruções aos preparadores das informações;
- Proporcionar métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços;
- Atribuir as unidades competências para definição das informações que serão incluídas no manual. É, indubitavelmente, o mais utilizado no campo da operacionalização do trabalho, pois trata especificamente do funcionamento da organização e é um sensível reforço para uma competente gestão de processos.

As técnicas do manual de normas e procedimentos utilizadas pela Satc de acordo com Araújo (2010, p. 141) se baseiam em:

1. Objetivo: estabelecer normas e procedimentos orientadores de todas as comunicações de caráter normativo. Exemplo: Estabelecer normas e procedimentos referentes à todas as atividades desenvolvidas pelos colaboradores da Biblioteca, desde o atendimento até o processo de indexação de materiais do acervo.
2. Classificação dos assuntos: os assuntos tratados em normas devem ser classificados em grupos e subgrupos, se for o caso. Exemplo de Grupos: direitos do usuário, obrigações do usuário, empréstimo, atendimento etc.
3. Preparo e emissão de normas: nesse segmento convém relacionar a responsabilidade da elaboração da minuta, a obrigatoriedade de exame da proposta da norma, a indicação da autoridade para aprovar as normas e os procedimentos para emissão da norma. Exemplo: a elaboração da minuta inicial de qualquer comunicação normativa é de inteira responsabilidade da gerência. Propostas de modificação devem ser emitidas apenas pela gerência.
4. Padrão para redação de comunicação normativa: qualquer comunicação normativa deverá ser redigida obedecendo-se a uma sequência predeterminedada. Exemplos: Seguindo a Norma Brasileira da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
5. Modificação de normas: apenas a gerência tem autoridade para modificar as normas. As sugestões para modificação devem ser encaminhadas à essa unidade.

Diante disso, Cury (2010, p. 428) salienta, que de acordo com o Manual de Organização do Management Center do Brasil, de modo geral deve possuir uma composição gráfica única. O autor elenca 4 pontos, quais sejam:

- Um formato cômodo que facilite seu manuseio e guarda;
- Os tomos devem ficar separados com as folhas soltas facilitando o manuseio e troca de folhas modificadas;
- Utilizar linguagem simples, direta, o mais preciso e coerente possível adequando-se ao nível de instrução dos usuários;
- Inclusão de um índice geral e guias de cartolina com títulos dos assuntos;
- Deve ser estudado criteriosamente o público a quem o manual se destina, evitando-se o desperdício em sua reprodução e distribuição.

Já quando consideramos o ambiente em que esse procedimento será inserido,

o ambiente real de uma biblioteca, nem sempre silencioso, é muito dinâmico e desafiador. E ainda, embora disponha de técnicas tradicionais, hoje os profissionais estão mais preocupados com o

desenvolvimento de serviços e instrumentos inovadores que satisfaçam às necessidades dos usuários (SOUTO, 2005, p. 35)

Embora a descrição das atividades de trabalho por meio de manuais de procedimentos seja uma técnica adotada pela área de organização é métodos por muitos anos, observa-se empiricamente que em muitas bibliotecas essas técnicas são não adotadas. Para a padronização dos serviços e melhor desempenho das atividades em uma biblioteca um manual de rotinas se faz necessário para treinamento de novos colaboradores e para sanar dúvidas da equipe.

4 METODOLOGIA

A pesquisa foi feita empiricamente com base nas rotinas diárias, com telas do sistema Pergamum para melhor entendimento do manual.

Por conhecimento empírico, entendem os autores que são os conhecimentos que “[...] são adquiridos pela própria pessoa na sua relação com o meio ambiente ou com o meio social, obtido por meio de interação contínua na forma de ensaios e tentativas que resultam em erros e acertos” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 6).

Ainda apregoa os referidos autores supra, que “esse conhecimento é constituído por meio de interações, de experiências vivenciadas pela pessoa em seu cotidiano [...]” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 7)

Para tanto, “[...] a descrição deve ser suficientemente precisa para que o interlocutor ou o leitor seja capaz de visualizar exatamente aquilo que o pesquisador observou. A descrição se presta ainda para descrever, metodologicamente, cada um dos passos dados na realização da pesquisa e na aplicação das técnicas de pesquisa. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 32)

Essa pesquisa “permite a esses interessados navegar por essa malha de computadores, podendo consultar e colher elementos informativos, de toda ordem, aí disponíveis” (SEVERINO, 2002, p. 133).

No referencial utilizou-se a pesquisa exploratória que “[...] é normalmente o passo inicial no processo de pesquisa pela experiência e um auxílio que traz a formulação de hipóteses significativas para posteriores pesquisas. a pesquisa exploratória não requer a elaboração de hipóteses a serem testadas no trabalho, restringe-se a definir os objetivos e buscar mais informações sobre determinado assunto de estudo. Tais estudos têm por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 63).

Segundo Cervo; Bervian; Silva, (2007, p. 63), “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”.

Também fez-se uso do recurso da pesquisa documental que visa “[...] o exame ou reexame de materiais que ainda não receberam qualquer tratamento analítico, no objetivo de fundamentar interpretações novas ou complementares sobre o que esta sendo investigado” (LIMA, 2008, p. 56).

“Assim, figura recurso metodológico indispensável quando o pesquisador necessita explorar temas ou aspectos do tema que recuperam dimensões históricas da realidade” (LIMA, 2008, p. 56). No caso da presente pesquisa foram consultados documentos antigos, manuais de procedimentos da SATC e manuais do Pergamum que é o sistema de gerenciamento utilizado pela biblioteca.

Ainda, “qualquer suporte que contenha informação registrada, formando uma unidade, que possa servir para consulta, estudo ou prova, inclui impressos, manuscritos, registros audiovisuais e sonoros, imagens, sem modificações, independentemente do período decorrido desde a primeira publicação” (LIMA, 2008, p. 56).

Dessa forma, o estudo se pautou em bibliografias em no conhecimento empírico para a sua elaboração.

5 MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Com base nas rotinas de trabalho da biblioteca, foram elencadas as principais rotinas de trabalho na biblioteca:

- Regulamento da Biblioteca;
- Regulamento de Uso dos Notebooks;
- Rotinas de Atendimento;
- Cartão Leitor;
- Controle de Materiais Atrasados;
- Registro de Monografia e Relatório de Estágio;
- Circulação;
- Guarda-volumes;
- Kardex dos Periódicos;
- Requisições/pedidos e Nercu/chamados;
- Atividades Sazonais.

A seguir, uma breve descrição das rotinas descritas no Manual.

Regulamento da Biblioteca é o documento no qual estão escritas a missão da biblioteca, os objetivos, os direitos, as obrigações e deveres dos usuários, sua função é estabelecer as regras para que os usuários possam usufruir dos serviços prestados pela biblioteca, do ambiente como local de estudo e pesquisa, preocupar-se em não causar danos ou prejuízos com o patrimônio escolar.

Para auxiliar na confecção dos trabalhos, a biblioteca faz o empréstimo via sistema de 10 notebooks para os alunos. Para que essa utilização seja adequada, foi desenvolvido o **Regulamento de Uso dos Notebooks**, que tem como intuito estabelecer regras para que o mesmo seja utilizado de forma adequada. O regulamento está escrito no manual para que o atendente saiba como funciona os cuidados com o notebook, e o modo como deve ser emprestado, pois caso aconteça algo com o aparelho, será responsabilidade do aluno.

Rotinas de Atendimento no balcão da biblioteca são as atividades realizadas diariamente, visto que elas são fundamentais para a prestação de serviços ao usuário. Para que seja realizada de modo eficaz é preciso manter o balcão de atendimento organizado, no qual facilita o trabalho dos atendentes. Foram analisadas e escritas essas rotinas desde o momento em que se abre a biblioteca até os procedimentos para mantê-la organizada, e descritas todas as atividades de atendimento aos usuários, essas são as atividades principais para se iniciar o trabalho na biblioteca.

Uma das funções do balcão de atendimento é a confecção do **Cartão Leitor**, que dá direito ao aluno realizar o empréstimo dos materiais. Os passos para sua confecção foram escritos no manual desde o momento em que o aluno vem até a biblioteca para fazer o cartão, até o momento em que a atendente irá encaminhar para a empresa que irá confeccionar o cartão. Cada passo foi descrito com os dados da pasta em que o arquivo é salvo, e o nome da planilha usada. Após o cartão chegar a biblioteca, somente o aluno pode fazer a retirada do mesmo no balcão. No momento da solicitação é informado o prazo para retirada. Se o atendente seguir os passos indicados pelo manual, ele conseguirá realizar todos os processos dessa tarefa.

O **Controle de Materiais Atrasados**, é o processo que permite ao atendente entrar em contato com os usuários que não devolveram o material na data determinada pelas regras da biblioteca. O primeiro passo é a retirada de um relatório referente ao mês anterior, e com ele o atendente preenche uma planilha com os dados do aluno e encaminha um e-mail, faz-se a conferência na estante para certificar que o material não está na biblioteca, após esse procedimento, entra-se em contato com o usuário para que o mesmo faça a devolução. Salientando que são enviados e-mails automáticos por meio do Pergamum avisando os alunos do prazo de devolução dos materiais emprestados.

Registro de Monografia e Relatório de Estágio é o processo que dá início ao registro desses materiais na biblioteca, foi descrito o passo a passo que o atendente precisa seguir antes de encaminhar para a monografia para o processamento técnico. É necessário carimbar e conferir as assinaturas, colocar os dados do aluno em uma planilha.

A biblioteca Satc utiliza o sistema de gerenciamento PergamumWeb, umas de suas principais guias utilizadas para o atendimento dos usuários é a **Circulação**. No manual da biblioteca foram exemplificados cada campo, demonstrando sua função e como funciona cada janela, através do PrintScreen das telas, onde é dado o exemplo de onde deve-se clicar. O campo empréstimo é o local onde é realizado o empréstimo de materiais aos usuários inscritos, sendo autorizada a retirada dos materiais com a apresentação do cartão leitor para os alunos ou crachá para funcionários e estagiários. A biblioteca libera o material de acordo com o tipo de empréstimo e a data estipulada pelas normas da Biblioteca.

Para a exemplificação no manual de como o material deve ser emprestado, foram utilizadas tabelas de empréstimos, PrintScreen das telas do PergamumWeb, mostrando passo a passo de como o empréstimo é realizado, e em quais caixas do sistema o atendente deve clicar, sendo com o cursor do mouse ou com o leitor de código de barras.

Guarda-volumes onde os usuários devem deixar bolsas, mochilas, sacolas pacotes entre outros antes de entrarem na biblioteca, o Pergamum possui um campo que permite controlar o empréstimo das chaves do guarda-volume. No manual foi escrito como o guarda-volume é identificado através de cores, quais são as principais regras e cuidados que o usuário deve ter em relação a perda ou danos a chave, e em caso de precisar realizar a cópia de uma chave como deve ser feito. Conforme o manual do aluno todos os danos ao patrimônio da Satc devem ser ressarcidos pelo aluno.

O **Kardex dos Periódicos** é o local do sistema que é feito o registro, cada periódico possui uma periodicidade, ou seja, é o espaço de tempo determinado entre duas edições consecutivas de uma mesma publicação. Sendo assim é preciso muita atenção na hora de registrar, por isso foram descritos no manual todos os dados que se utiliza para o registro, e o passo a passo dos campos que devem ser preenchidos com suas respectivas telas. O controle da chegada de periódicos é feito em planilhas do Excel e enviado ao setor de compras para controle da entrega, e essas planilhas se localizam em determinadas pastas do computador, no qual todos atendentes têm acesso. Dessa forma, foi demonstrado o caminho de onde está localizada a pasta e de como elas devem ser preenchidas.

A Satc por meio de seu portal do colaborador disponibiliza ferramentas de trabalho para organização de alguns demandas de pedidos e solicitações, por meio dessa ferramenta se pode fazer solicitações, como fazer requisições/pedidos e Nercu/chamados para resolução de problemas técnicos, compras entre outros serviços.

Requisições/pedidos esse campo permite que o colaborador solicite a compra ou algum produto que já tenha no setor almoxarifado. **Nercu/chamados** é o campo que permite solicitar a vinda de colaboradores de outro setor para fazer manutenção na biblioteca, como por exemplo a informática se deslocar para realizar a manutenção nos computadores. Estes dois processos foram escritos no manual através de cópias das telas do portal, mostrando passo a passo em qual lugar deve ser clicado, essa tarefa é de suma importância para que o atendente possa controlar os materiais que solicitados, bem como apresenta os chamados abertos.

As **Atividades Sazonais** são importantes para a organização da biblioteca, preparando-a para o retorno das atividades escolares. Essas atividades foram estabelecidas pela característica, e podem ser alteradas de acordo com as necessidades. Ao descrevê-la no manual se estabelece uma ordem que facilita no desempenho das tarefas, no controle da organização dos materiais e na manutenção da biblioteca.

Algumas atividades realizadas na biblioteca Satc podem ter uma sazonalidade de 6 meses a um ano para se repetirem como:

- **Leitura de estante:** realizada no período de férias de julho e dezembro. Consiste em conferir se os livros estão guardados na classificação correta.

- Revisteiro: limpeza das estantes de periódicos em julho e dezembro. Organizado por classificação e data da revista.
- Descarte: duplicatas e outros materiais para doação devem ocorrer a cada 6 meses ou conforme necessidade.
- Balcão de atendimento: em julho e dezembro, organização e limpeza das gavetas.
- Salas administrativas: uma vez por ano revisar todas as salas para descarte de possíveis materiais desnecessários e limpeza de armários e gavetas.
- Inventário: realizado uma vez por ano, consiste na verificação dos materiais extraviados do acervo.
- Semana do Livro e da Biblioteca: evento realizado no mês de outubro para promoção da biblioteca.

Essas atividades foram descritas com informações pertinentes para a sua execução, telas do sistema, caminhos das pastas em que foram salvas ou encontrar determinado documento foram descritos.

De acordo com a organização da divisão das atividades, cada um dos auxiliares tem funções específicas a desempenhar. As tarefas delineadas no manual são executadas por pessoas específicas ou por todos em se tratando do atendimento ao usuário.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da manualização é permitir a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada para atuar como instrumento facilitador da gestão de processos.

A Satc faz uso do manual de normas e procedimentos objetivando a veiculação de instruções aos preparadores das informações; proporciona métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços e a atribuição às unidades competências para definição das informações que serão incluídas no manual.

Dessa forma, atribui-se o sucesso da eficiência dos procedimentos internos da biblioteca de acordo com a eficácia das informações que são delineadas e com a precisão com que estas são especificadas no manual de procedimentos, para que novos colaboradores e os que já fazem parte da equipe, possam tirar dúvidas e esclarecer quaisquer falhas que estejam sendo executadas fora do contexto elencado no manual padrão da instituição.

Com base na gama de rotinas que se desempenha dentro de uma biblioteca a existência de um manual de procedimentos padroniza os serviços bem como permite aos auxiliares uma fonte de pesquisa quando se depara com alguma pergunta inusitada ou dúvida quanto a como se executa determinado procedimento.

REFERENCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. 4. ed., rev.e atual. São Paulo: Atlas, 2008. v. 1

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

CURY, Antonio. **Organização e métodos**: uma visão holística. 8 ed. rev e ampl. 4 reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. **Organização, sistemas e métodos**: análise, redesenho e informatização de processos administrativos. 1 ed. 4 reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Manolita Carreira. **Monografia:** a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2008.

SATC. **Institucional.** 2015. Disponível em: <<http://www.portalsatc.com/site/index.php>>. Acesso em: 08 de julho de 2015.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Biblioteconomia em reflexão: cenários, práticas e perspectivas. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O profissional da informação em tempos de mudanças.** Campinas: Alínea, 2005.

Recebido em: 11-09-2015

Aceito em: 07-01-2016