



## **Eixo I – Inovação e Criação**

### **MAPEAMENTO DE PROCESSOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA**

*MAPPING OF PROCESSES IN UNIVERSITY LIBRARIES: EXPERIENCE REPORT AT THE  
FEDERAL RURAL UNIVERSITY OF AMAZONIA*

**NILZETE FERREIRA GOMES**

**LETÍCIA SOUSA**

**JEAN PEREIRA CORRÊA**

**Resumo:** Aborda sobre o mapeamento de processos na Biblioteca Central da Universidade Federal Rural da Amazônia. Objetiva mapear todos os processos executados na Biblioteca Central desta instituição, a fim de promover a Gestão do Conhecimento. Faz uma revisão de literatura sobre os trabalhos de Santos, Fachin, Varvakis (2003), Reis e Blattmann (2004), Almeida (2005), Di Francisco et al. (2010), Oliveira e Amaral (2012), Paula e Valls (2014), Franco et al. (2016), Rossi, Bem e Prim (2016) e Rossi et al. (2017), entre outros, os quais tratam de mapeamento de processos em Bibliotecas Universitárias. A pesquisa caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Para a modelagem dos processos foi empregado o *software Bizagi Modeler*, o qual possibilita o desenho por meio de fluxogramas dos processos desenvolvidos pelos setores. Para a coleta de dados foi feita visita aos setores, a fim de proceder o mapeamento de processos. A pesquisa resultou no mapeamento de sete processos realizados na Biblioteca Central da Universidade Federal Rural da Amazônia, mas continua em curso para os demais processos. Conclui-se que, é imprescindível a realização do mapeamento de processos para tornar visível a comunidade interna e a sociedade como um todo o trabalho desenvolvido pela biblioteca central. Constata que é importante ainda a continuação desta pesquisa, pelo fato de transformar o conhecimento tácito, contido na mente das pessoas, em conhecimento explícito. Assim, a biblioteca central irá cumprir com excelência seu papel de dar suporte ao ensino, pesquisa e extensão, garantindo assim a excelência aos serviços e produtos oferecidos.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária - Gestão do Conhecimento. Biblioteca universitária – Mapeamento de processos. Mapeamento de processos – *Software Bizagi Modeler*. Biblioteca universitária – Conhecimento tácito. Biblioteca universitária - Conhecimento explícito.

**Abstract:** It covers the mapping of processes in the Central Library of the Federal Rural University of the Amazon. It aims to map all the processes executed in the Central Library of

this institution, in order to promote Knowledge Management. He reviews the literature on Santos, Fachin, Varvakis (2003), Reis and Blattmann (2004), Almeida (2005), Di Francisco et al. (2010), Oliveira and Amaral (2012), Paula and Valls (2014), Franco et al. (2016), Rossi, Bem and Prim (2016) and Rossi et al. (2017), among others, which deal with process mapping in University Libraries. The research is characterized as bibliographic research and case study. For the modeling of the processes, the Bizagi Modeler software was used, which allows the drawing through flow charts of the processes developed by the sectors. For the data collection, a visit was made to the sectors in order to proceed with the mapping of processes. The research resulted in the mapping of seven processes carried out in the Central Library of the Federal Rural University of Amazonia, but is still in progress for the other processes. It is concluded that it is essential to carry out the mapping of processes to make visible the internal community and society as a whole the work developed by the central library. He points out that it is still important to continue this research, by transforming the tacit knowledge contained in the minds of people into explicit knowledge. Thus, the central library will fulfill with excellence its role of supporting teaching, research and extension, thus guaranteeing excellence to the services and products offered.

Keywords: University Library - Knowledge Management. University library - Process mapping. Mapping processes - Software Bizagi Modeler. University library - Tacit knowledge. University library - Explicit knowledge.

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente artigo tem como objetivo apresentar o mapeamento de processos que foi realizado nos setores que compõem a Biblioteca Central Lourenço José Tavares Vieira da Silva da Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA) (BCUFRA) visando à melhoria contínua dos serviços e produtos prestados aos usuários.

A BC UFRA foi fundada em 3 de abril de 1976, durante “Jubileu de Prata”, da Faculdade de Ciências Agrárias do Pará (FCAP). Seu espaço compreende uma área de 600 m<sup>2</sup>. Foi construída com recursos advindos do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) conveniada com a FCAP (UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA, 2017).

Como Biblioteca Universitária (BU), a BCUFRA propicia suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão atendendo as necessidades informacionais dos usuários internos e

externos. Oferece distintos serviços e produtos a comunidade. Realiza processos como aquisição, processamento, armazenamento e disseminação da informação, dentre outros. Cada atividade apresenta procedimentos específicos para execução. Está organizada em diversos setores, nos quais estão lotados o corpo técnico-administrativo composto por bibliotecários, assistentes-administrativo, estagiários, entre outros, os quais têm atividades especializadas.

A BCUFRA está inserida no contexto amazônico contribuindo para a formação de profissionais e pesquisadores das mais distintas áreas do conhecimento (Agronomia, Engenharia Florestal, Engenharia de Pesca, Medicina Veterinária, Zootecnia, Sistemas de Informação, Licenciatura em Computação, Engenharia Ambiental e Energias Renováveis, Engenharia Cartográfica e de Agrimensura, entre outros). Objetiva colocar à disposição da comunidade a informação contida nos mais variados suportes de informação.

Desta forma, é preciso que o trabalho desenvolvido na BCUFRA seja realizado de forma eficaz e eficiente, visto que há o desejo por melhorias dentro dos sistemas de informação perpassando por inúmeros paradigmas no âmbito da gestão de bibliotecas, desde os estudos sobre padronização em bibliotecas até chegar ao estágio atual relativo à gestão da qualidade percebeu-se que os bibliotecários estão sendo desafiados a encontrar soluções para problemas emergentes e impelidos a adotarem uma gestão em bibliotecas que proporcione a excelência organizacional a suas unidades (ALENTEJO; BAPTISTA, 2012).

Para que isso seja possível, é necessário que o conhecimento produzido no intelecto de cada servidor seja compartilhado com todos que trabalham na BU. Assim, os processos desenvolvidos serão de conhecimentos de todos que nela atuam e da sociedade em geral.

A realização do mapeamento de processos na BCUFRA tem relevante importância, pois maximizará o capital intelectual/ativos intelectuais, tornará os processos de tomada de decisão mais céleres e eficientes, com melhores resultados, promoverá a melhoria da prestação de serviços com agilidade e construção do conhecimento organizacional.

Assim sendo, torna-se essencial mapear os processos na BCUFRA, visando dar celeridade aos serviços prestados, entendendo quais são as entradas e saídas destes processos, como funcionam as atividades e a sua sequência lógica, com quem se relacionam e o que utilizam para realizar tais tarefas, já que as pessoas que desenvolvem seus trabalhos acumulam conhecimento ao longo dos anos de trabalho em atividades específicas e tais expertises ficam, na maioria das vezes, armazenadas somente na mente destas pessoas, são apenas estes indivíduos que conhecem os processos para execução das atividades havendo necessidade de externalizá-los por meio do mapeamento de processos.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A evolução da qualidade nasce ainda na Antiguidade, passando pelo conceito de Controle da Qualidade Total (TQC) e hoje nas modernas tecnologias, passando a ser foco o cliente. “As empresas, com o intuito de padronizar os processos, eliminar os desperdícios, qualificar seus profissionais e satisfazer seus clientes, ligam-se a programas ou práticas voltadas à melhoria da qualidade” (BLÖDORN; SOARES, 2011. p. 3).

Todavia, para que a gestão da qualidade seja colocada em prática em uma instituição e essencial conhecer, com profundidade, os processos de trabalho desenvolvidos. A melhoria da qualidade dos serviços também está diretamente relacionada ao profundo entendimento dos processos realizados para que os mesmos sejam oferecidos. Dessa forma, se faz necessária a aplicação de técnicas gerenciais adequadas como a gestão por processos e mapeamento de processos.

Processos possuem várias definições, são entendidos por Galbraith e Kazanjian (1986) como a direção e frequência dos fluxos de trabalho e informação ligando os papéis diferenciados dentro e entre departamentos de organização complexa. Já Davenport (1994), Harrington (1991), Gonçalves (2000), Pavani Júnior e Scucuglia (2011) e *Object Management Group* (2011) entendem o processo como atividade de *input* (entradas) que adiciona valor (grau tangível) ao produto e fornece um *output* (saída) a um cliente específico, desta forma um processo, através do tempo e do espaço, deve necessariamente começar e terminar em outro processo ou em um dos seus clientes externos. Ou seja, trata-se de uma atividade que tem seu início com o intuito de atender as necessidades da comunidade que demanda os produtos e serviços.

Paim et al. (2009) afirmam que os processos são organizações em movimento. Também podem ser considerados uma estrutura para a ação, geração e entrega de valor. Já para a *Association of Business Process Management Professionals* (2013) é um conjunto definido de atividades ou comportamentos praticados por humanos ou máquinas para o alcance de metas.

Quanto à definição de gestão por processos ou *Business Process Management* (BPM) (BRASIL, 2013, p. 17)

é uma abordagem sistemática de gestão que trata de processos de negócios como ativos, que potencializam diretamente o desempenho da organização, primando pela excelência organizacional e agilidade nos negócios. Isso envolve a determinação de

recursos necessários, monitoramento de desempenho, manutenção e gestão do ciclo de vida do processo. Fatores críticos de sucesso na gestão por processos estão relacionados a como mudar as atitudes das pessoas e ou perspectivas de processos para avaliar o desempenho dos processos das organizações.

O *Business Process Management Notation* (BPMN) é o novo padrão existente para modelar processos de negócio, seu principal objetivo é criar uma notação clara e eficiente para todos os envolvidos com a modelagem de processos de negócio. Assim, essa notação unificou várias iniciativas individuais antes existentes para desenho, redesenho, modelagem, simulação e automatização de processos (CRUZ, 2003).

A gestão por processos organizacionais tem como principais objetivos:

- Conhecer e mapear os processos organizacionais desenvolvidos pela instituição e disponibilizar as informações sobre eles, promovendo a sua uniformização e descrição em manuais;
- Identificar, desenvolver e difundir internamente metodologias e melhores práticas da gestão de processos;
- Promover o monitoramento e a avaliação de desempenho dos processos organizacionais, de forma contínua, mediante a construção de indicadores apropriados; e
- Implantar melhorias nos processos, visando alcançar maior eficiência, eficácia e efetividade no seu desempenho (BRASIL, 2013, p. 19).

Com o avanço da sociedade da informação e do conhecimento às empresas precisam se adequar a novas formas de concorrência, estabelecendo estratégias “que as ajudem a permanecer competitivas no mercado com relação a seus concorrentes”, necessitam “se preocupar com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos seus clientes” (PAULA; VALLS, 2014, p. 138). Neste contexto, as BUs não são diferentes, apesar de estas serem órgãos sem fins lucrativos, precisam estar adequadas às novas formas de competição que advém das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Oliveira e Amaral (2012) explicitam que a principal função de unidades de informação é a apresentação de produtos e serviços que possibilitem o acesso ao conhecimento demandado pela comunidade. Para melhor atender aos usuários das bibliotecas, estes devem estar pautados nos princípios de eficiência, eficácia e efetividade devendo ser constantemente avaliados e readequados o que é possível por meio da gestão por processos e mapeamento de processos. Sendo assim, o bibliotecário, de organizador de acervos, passa a ser um gestor de processos e serviços, visando à elevação dos níveis de satisfação dos usuários (PAULA; VALLS, 2014).

Santos, Fachin e Varvakis (2003) destacam a importância da gestão de processos em bibliotecas. Afirmam que deve haver uma nova concepção de prestação de serviços, empregando as TIC e focando nos usuários. Na concepção dos autores para que a gestão de serviços em bibliotecas ocorra, efetivamente, é preciso centrar no usuário, na realidade e necessidade destes para a promoção da qualidade e reconhecimento.

Paula e Valls (2014) frisam que a gestão por processos corrobora a gestão da qualidade, pois se preocupa com todo o procedimento envolvido na consecução do resultado final, de maneira que o cliente satisfaça suas necessidades e também, crie uma imagem positiva com relação à instituição. Um processo bem desenvolvido criará valor.

Reis e Blattmann (2004) explanam que a gestão por processos em bibliotecas é um instrumento promotor de melhoria contínua na qualidade de processos, serviços e produtos. Mas estes necessitam de retroalimentação (*feedback*), isso faz perceber se houve mudanças significativas na condução destes processos, verificando resultados positivos ou não.

O mapeamento de processos permite um entendimento dos processos existentes e dos futuros para melhorar o nível de satisfação do usuário e aumentar o desempenho das BUs. Propicia subsídios para identificação e distinção das atividades que estão envolvidas em cada processo permitindo a identificação, o diagnóstico de deficiências e a atribuição de responsáveis, bem como a visão sistêmica e horizontal dos processos (PAULA; VALLS, 2014).

As vantagens do mapeamento de processos em BU são muitas, entre as quais: documentação e padronização dos processos; integração dos processos, possibilitando a simplificação das rotinas; redução de custos, através da eliminação de retrabalhos e de atividades que não agregam valor ao resultado final e melhoria da comunicação por meio da definição das responsabilidades. Assim, ele permite que a instituição analise os fluxos de trabalho partindo dos processos mais abrangentes em direção aos menos abrangentes compondo uma hierarquia e proporcionando o compartilhamento do conhecimento (REIS; BLATTMANN, 2004; ROSSI, et al., 2017).

O mapeamento de processos para ser realizado em BUs, segue uma sequência de procedimentos, os quais Oliveira e Amaral (2012) relacionam da seguinte forma: a) mapeamento dos processos de trabalho; b) detalhamento dos processos de trabalho; c) análise dos processos e propostas de melhorias, com base na ferramenta da qualidade diagrama de causa e efeito.

Para a compreensão do mapeamento de processos em BUs alguns termos são importantes, tais como: macroprocesso, subprocesso, atividade e tarefa, como pode ser observado na tabela 1, a qual traz as respectivas definições:

**Tabela 1 – Componentes do mapeamento de processos**  
**DESCRIÇÃO**

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Macroprocesso</b> | É um processo que geralmente envolve mais de uma função da organização, cuja operação tem impactos significativos nas demais funções. Dependendo da complexidade, o processo é dividido em subprocessos. |
| <b>Subprocesso</b>   | Divisões do macroprocesso com objetivos específicos, organizadas seguindo linhas funcionais. Os subprocessos recebem entradas e geram suas saídas em um único departamento.                              |
| <b>Atividade</b>     | Os subprocessos podem ser divididos nas diversas atividades que os compõem, e em um nível mais detalhado de tarefas.   |
| <b>Tarefa</b>        | É uma atividade atômica realizada, não pode ser decomposta em um nível mais fino de detalhamento. Geralmente são os usuários finais ou aplicações.   |

**Fonte:** Reis e Blattmann (2004, p. 9, com adaptações) e Manual de gestão por processos (2013).

Vários autores destacam a importância da realização do mapeamento de processos em BUs, por exemplo, Di Francisco et al. (2010), Oliveira e Amaral (2012), Franco et al. (2016), Rossi, Bem e Prim (2016) e Rossi et al. (2017), como segue.

Di Francisco et al. (2010) frisam que o mapeamento de processos pode favorecer a melhoria nos procedimentos, uma vez que também estão sendo elaborados os fluxos de trabalho permitindo ver com clareza todos os processos dentro de uma biblioteca. Oliveira e Amaral (2012) mostram que o mapeamento nas bibliotecas permite a implantação de melhorias por intermédio da identificação das variáveis envolvidas em cada processo.

Franco et al. (2016) destacam que o mapeamento e a modelagem de processos são técnicas que auxiliam a uniformizar, documentar, organizar e padronizar os processos otimizando as operações e detalhando corretamente as atividades realizadas. Rossi, Bem e Prim (2016) consideram que o mapeamento de processos facilita a identificação, explicitação e documentação do conhecimento da biblioteca e contribui para o desenvolvimento da equipe e melhoria dos processos. Rossi et al. (2017) apontam para o fato do mapeamento de processos contribuir para análise dos fluxos de trabalho da BU partindo dos processos mais abrangentes em direção aos menos abrangentes os quais compõem uma hierarquia, isto é, partindo-se do geral e indo para o mais específico.

Por tudo isso, o mapeamento de processos permite a realização do planejamento operacional, o qual, de acordo com Almeida (2005, p. 8) “decide ‘o que fazer’ e ‘como fazer’, está ligado aos procedimentos, detalhando tarefas e operações, e deve estar sempre voltado à otimização dos resultados”.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa é caracterizada como bibliográfica, pois foi realizada consulta de diversas fontes de informação já produzidas em relação ao assunto em questão. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 183) este tipo de pesquisa “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc.” Também se caracteriza como estudo de caso, pois trata do mapeamento de processos em uma biblioteca central específica, a Lourenço José Tavares Vieira da Silva da UFRA.

A ideia de realizar o mapeamento de processos na biblioteca surgiu durante a realização do curso de atualização dos servidores lotados na biblioteca promovido pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), por meio da Divisão de Capacitação e Desenvolvimento (DECAD), órgão responsável pelo fomento da aprendizagem continuada dos servidores da UFRA.

Foram cinco dias de curso sobre mapeamento de processos. Primeiramente foi ministrado conteúdo teórico-prático sobre a temática, empregando o *software Bizagi Modeler* para a realização do trabalho em seu caráter prático. No decurso das atividades propostas pelo facilitador, formaram-se equipes para realizar o mapeamento de processos dos seguintes setores: serviço de referência, atendimento ao público, setor gráfico, processamento técnico, entre outros. A capacitação fez com que fosse percebida a necessidade de realizar o mapeamento de processos na biblioteca, pois cada setor desenvolve atividades bastante específicas, sendo necessária a socialização do conhecimento entre os servidores no contexto institucional.

As etapas do mapeamento de processos na biblioteca da UFRA foram as seguintes:

No primeiro momento, foi realizada visita em cada setor que compõe a biblioteca para fazer o levantamento das atividades realizadas nos setores e a descrição desta de forma minuciosa. Cada setor elaborou um documento descrevendo cada etapa do processo com seus

subprocessos e atividades. Os servidores tiveram o prazo de dez dias para entregar o documento à comissão responsável pelo mapeamento de processo composto por duas servidoras (bibliotecário-documentalistas).

Na etapa seguinte foi realizada uma reunião de todos os documentos elaborados por cada setor para realizar a representação dos processos no *Bizagi Modeler*. Este é um *software* gratuito que possibilita a modelagem descritiva, analítica e de execução de processos de negócio por meio da notação BPMN. Possibilita ainda, a modelagem dos fluxos de trabalho proporcionando a elaboração de uma documentação bastante consistente sendo possível até a publicação em variados formatos, promovendo assim publicidade das atividades desenvolvidas pelas organizações.

Por fim, foram apresentadas à gestão superior da BCUFRA e para os servidores, a modelagem dos processos feitos no *Bizagi Modeler*. O intuito foi obter a validação do trabalho de mapeamento dos processos desenvolvidos na biblioteca.

#### 4 RESULTADOS

Foram mapeados, até o momento, sete processos desenvolvidos na BCUFRA. Inicialmente, foi feito um documento detalhando cada processo, subprocessos, atividades e tarefas a fim de facilitar a realização da modelagem no *software Bizagi Modeler*. As tabelas 2 a 7 mostram detalhadamente os referidos processos:

**Tabela 2** – Processo de consulta ao acervo

|     |   |
|-----|---|
| 1   | Utilizar o computador para pesquisar                          |
| 2   | Pesquisar no GNUteca  |
| 2.1 | Utilizar pesquisa simples ou multicampo                       |
| 2.2 | Analisar a lista de materiais recuperados na pesquisa         |
| 2.3 | Escolher os materiais desejados                               |
| 3   | Anotar o número de classificação do material                  |
| 4   | Entregar ao atendente o número de classificação dos materiais |
| 5   | Buscar no acervo os materiais solicitados                     |

Fonte: Levantamento de dados do setor de atendimento ao público.

**Tabela 3** – Processo de empréstimo dos materiais

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Utilizar o computador para pesquisar |
| 2 | Pesquisar no GNUteca                 |

|     |  |
|-----|--|
| 2.1 | Utilizar pesquisa simples ou multicampo                            |
| 2.2 | Analisar a lista de materiais recuperados na pesquisa              |
| 2.3 | Escolher os materiais desejados                                    |
| 3   | Anotar o número de classificação dos materiais                     |
| 4   | Entregar ao atendente o número de classificação dos materiais      |
| 5   | Buscar no acervo os materiais solicitados                          |
| 6   | Proceder com o empréstimo no GNUteca                               |
| 6.1 | Digitar a matrícula do usuário                                     |
| 6.2 | Fazer a leitura do código de barras dos materiais no GNUteca       |
| 6.3 | Confirmar o empréstimo no GNUteca                                  |
| 6.4 | Imprimir o comprovante de empréstimo no GNUteca                    |
| 7   | Anotar a data de devolução nas fichas de empréstimo dos materiais  |
| 8   | Desmagnetizar os materiais   |
| 9   | Entregar o comprovante de empréstimo ao usuário                    |
| 10  | Entregar os materiais emprestados para o usuário                   |
| 11  | Guardar a via do comprovante de empréstimo da biblioteca na gaveta |

Fonte: Levantamento de dados do setor de atendimento ao público.

Tabela 4 – Processo de devolução dos materiais

|   |  |
|---|--|
| 1 | Devolver os materiais ao atendente                                 |
| 2 | Acessar o GNUteca para proceder com a devolução dos materiais;     |
| 3 | Entregar o comprovante de devolução ao usuário                     |
| 4 | Guardar a via do comprovante de devolução da biblioteca na gaveta; |
| 5 | Magnetizar os materiais  |
| 6 | Guardar os materiais no acervo                                     |

Fonte: Levantamento de dados do setor de atendimento ao público.

Tabela 6 – Setor gráfico

|     |  |
|-----|--|
| 1   | Ligar a máquina  |
| 2   | Colocar papel na bandeja da máquina                        |
| 3   | Receber material do cliente                                |
| 4   | Verificar qual é o tipo de serviço solicitado pelo cliente |
| 4.1 | Reprografia  |

|     |                               |
|-----|-------------------------------|
| 4.2 | Encadernação                  |
| 4.3 | Conserto                      |
| 4.4 | Restauro                      |
| 5   | Realizar o serviço solicitado |
| 6   | Encadernação                  |

Fonte: Levantamento de dados do setor gráfico.

**Tabela 5** – Processo de empréstimo de materiais entre bibliotecas da rede

|       |   |
|-------|---|
| 1     | Receber solicitação de empréstimo das bibliotecas                         |
| 2     | Analisar viabilidade da demanda   |
| 3     | É viável?   |
| 3.1   | Sim é viável preparar documento de autorização                            |
| 3.1.1 | Organização do material solicitado  |
| 3.1.2 | Envio de material   |
| 3.2   | Não é viável. Responder ao solicitante que não será possível o empréstimo |

Fonte: Levantamento de dados no serviço de referência.

**Tabela 6** – Processo de aquisição de livros (compra)

|   |   |
|---|---|
| 1 | Receber demanda da coordenação do curso; (memorando de demanda)                             |
| 2 | Analisar demanda  |
| 3 | Preparar listagem dos pedidos solicitados   |
| 4 | Pesquisar os dados da lista no acervo institucional e identifica necessidade de quantidade; |
| 5 | Preparar termo de referência;   |
| 6 | Encaminhar para a PROAF (memorando com a abertura de processo).                             |

Fonte: Levantamento de dados feito na superintendência da biblioteca.

**Tabela 7** – Processo de elaboração da ficha catalográfica

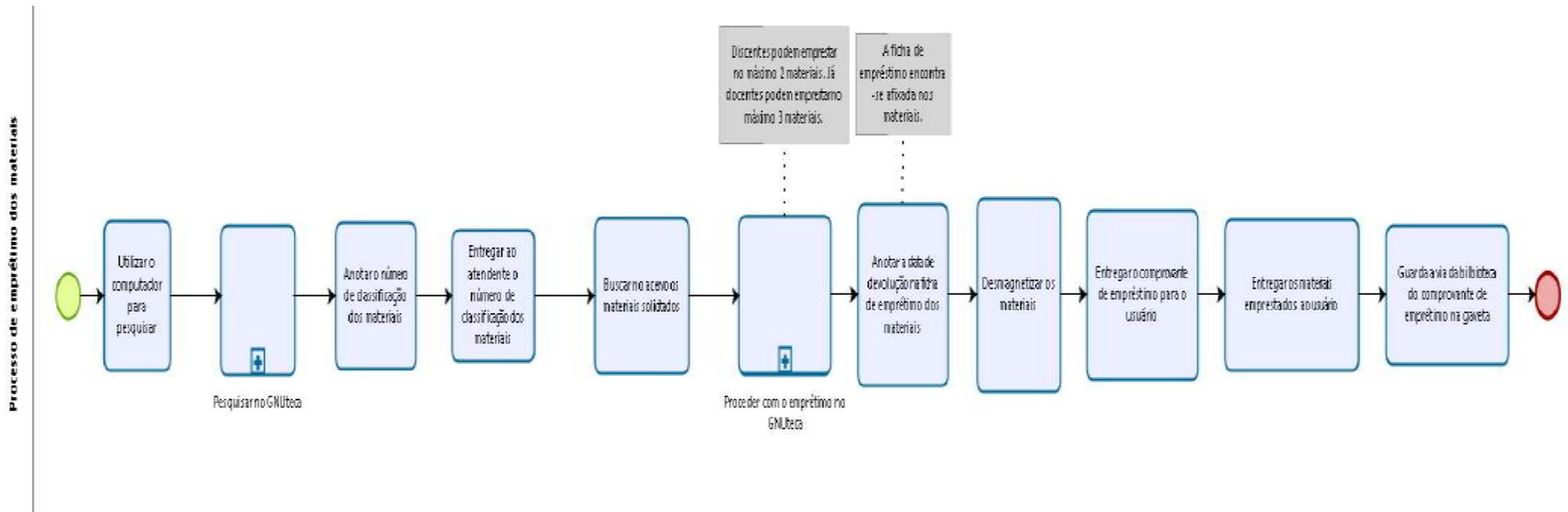
|     |  |
|-----|--|
| 1   | O usuário Preenche o formulário de solicitação da ficha catalográfica;   |
| 2   | O usuário anexa os elementos pré-textuais do trabalho (capa, folha de rosto, folha de aprovação, resumo, sumário)                |
| 3   | O usuário Envia para o e-mail da biblioteca a sua solicitação  |
| 4   | Secretaria recebe a ficha de solicitação e os documentos anexos por e-mail e encaminha para os bibliotecários elaborarem a ficha |
| 5   | Bibliotecários elaboram a ficha catalográfica  |
| 5.1 | Bibliotecários definem os termos que serão utilizados e classificam a ficha  |

catalográfica utilizando a *Classificação Decimal de Dewey* (CCD)

- 6 Bibliotecários após a elaboração da ficha catalográfica encaminham para o e-mail da biblioteca e do usuário juntamente com o material contendo orientações para a normalização dos trabalhos acadêmicos (graduação e pós-graduação).

**Fonte:** Levantamento de dados do mapeamento de processos.

**Figura 1** – Exemplo de mapeamento do processo de empréstimo de materiais, com o *software Bizagi*



Fonte: Os Autores (a partir do *software Bizagi*)

## **6 DISCUSSÃO**

Constatou-se que a BCUFRA possui diversos processos, macroprocessos, subprocessos e atividades. Conforme visto, o mapeamento de processos permitiu identificar, até o momento, **7** processos, **42** macroprocessos, **18** subprocessos e **2** atividades. A pesquisa permitirá o planejamento estratégico das atividades desenvolvidas conforme Almeida (2005) enfatizou.

O mapeamento de processos, em sua fase, inicial já trouxe melhorias aos processos da BC UFRA propiciando a visão dos processos e suas especificidades por meio de fluxogramas a fim de propor, futuramente, formas de melhorias contínua como ratificam Santos, Fachin e Varvakis (2003), Di Franscisco et al. (2010) e Oliveira e Amaral (2012) em suas pesquisas.

Na BCUFRA a gestão por processos vem permitindo a implantação da gestão da qualidade, pois começou a surgir à preocupação em gerenciar todos os processos realizados, primando pelo alcance da qualidade de forma que o usuário satisfaça suas necessidades informacionais e tenha uma imagem positiva da biblioteca como bem foi destacado por Paula e Valls (2014).

O mapeamento de processos permitiu a padronização e explicitação do conhecimento tácito. Permitiu detalhar os processos executados, por meio de fluxogramas, dando uma visão sistêmica assim como apontam Franco et al. (2016), Rossi, Bem e Prim (2016) e Rossi et al. (2017).

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O mapeamento de processos constitui-se em uma ferramenta valiosa para tornar explícito o conhecimento produzido no decorrer das atividades desenvolvidas na BU. As bibliotecas como espaço de organização e disseminação da informação devem ter também a preocupação de gerir o próprio conhecimento que produz.

Considerando que o mapeamento de processos propicia muitos benefícios para a instituição que o realiza e também qualidade e imagem positiva, a BCUFRA só se beneficiará com isso. Após a realização do trabalho de mapear processos será possível disseminar o conhecimento para a comunidade interna e externa, dando uma visão minuciosa do trabalho que vem sendo desenvolvido. Permitirá também promover a melhoria dos processos a fim de garantir excelência aos serviços e produtos oferecidos.

A comunidade acadêmica e a sociedade de um modo geral são beneficiadas quando a biblioteca consegue desenvolver seu trabalho de forma eficiente e eficaz. Isso só se torna

possível quando o conhecimento é compartilhado entre os indivíduos que atuam na BU e o mapeamento de processos tem esse objetivo. Deste modo, a BU contribui para o ensino, pesquisa e a extensão, pois atua de forma ativa e proativa perante a comunidade a qual serve.

## REFERÊNCIAS

ALENTEJO, E. S.; BAPTISTA, S. G. A trajetória da gestão pela qualidade nas bibliotecas brasileiras. **Informação e Informação**, Londrina, v. 17, n. 1, p. 132-165, jan./jun. 2012. p. 132-165. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9508/11378>>. Acesso em: 31 dez. 2017.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS. **Guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento (BPM CBOK)**. 2. ed. [S.l.: s.n.], 2009. Disponível em: <[http://c.ymcdn.com/sites/www.abpmp.org/resource/resmgr/Docs/ABPMP\\_CBOK\\_Guide\\_\\_Portuguese.pdf](http://c.ymcdn.com/sites/www.abpmp.org/resource/resmgr/Docs/ABPMP_CBOK_Guide__Portuguese.pdf)>. Acesso em: 27 dez. 2017.

BRASIL. Procuradoria Geral da República. Secretaria Jurídica e de Documentação. **Manual de gestão por processos**. Brasília: MPF/PGR, 2013. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf>>. Acesso em: 26 dez. 2017.

BLÖDORN, M.; SOARES, M. **Qualidade: uma questão de sobrevivência para as organizações**. [S.l.: s.n.], 2011.

CRUZ, T. **Sistemas, métodos e processos: administrando organizações por meio de processos de negócio**. São Paulo: Atlas, 2003.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DI FRANCISCO, M. H. **Serviços e produtos do SIBi/USP: descrição dos processos essenciais, gerenciais e de apoio**. São Paulo: SIBi/DT, 2010.

FRANCO, M. M. et al. Estruturação dos processos dos setores de uma biblioteca universitária utilizando o mapeamento e a modelagem de processos. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: CONTRIBUIÇÕES DA ENGENHARIA DE PRODUÇÃO PARA MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO E MODERNIZAÇÃO DO BRASIL, 36., 2016, João Pessoa, **Anais...** João Pessoa: ABEPRO, 2016.

GALBRAITH, J. R.; KAZANJIAN, R. K. **Estratégia de implementação: estrutura, sistemas e processo**. New York: McGraw-Hill, 1986.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista Administração de Empresas**. São Paulo, v. 40, n. 1, p. 6–19, jan./mar. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n1/v40n1a02.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

HARRINGTON, H. J. **Melhoria de Processos de Negócios**. New York: McGraw-Hill, 1991.

OBJECT Management Group. **Business Process Model and Notation (BPMN)**. Disponível em: <<http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

OLIVEIRA, G. G.; AMARAL, R. M. Mapeamento de processos em bibliotecas: estudo de caso em uma biblioteca do instituto federal de educação, ciência e tecnologia de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramados, **Anais...** Gramados, 2012.

PAIM, R. et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PAULA, M. A.; VALLS, V. M. Mapeamento de processos em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de metodologias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 136-156, set./dez. 2014.

PAVANI JÚNIOR, O.; SCUCUGLIA, R. **Mapeamento e gestão por processos: BPM**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2011.

REIS, M. M. O.; BLATTMANN, U. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004.

ROSSI, T. et al. Mapeamento de processos na BU/UFSC: aplicação do framework GC@BU. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 10, n. 1, p. 204-217, jan. /jul. 2017.

ROSSI, T.; BEM, R. M.; PRIM, M. A. Mapeamento de processos na BU/UFSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL, 19., Manaus, **Anais...** Manaus, 2016.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA. **Biblioteca Central Lourenço José Tavares Vieira da Silva: histórico**. Belém, 2017. Disponível em: <[http://www.portalbiblioteca.ufra.edu.br/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=40&Itemid=54](http://www.portalbiblioteca.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=40&Itemid=54)>. Acesso em: 25 set. 2017.