

GESTÃO DE PROCESSOS EM BIBLIOTECAS: LEVANTAMENTO DAS PUBLICAÇÕES NO SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU)

Samantha Andrade da Rosa (CEFET/RJ) - samantha.rosa07@gmail.com

Resumo:

A gestão de processos é um modelo de gestão que visa à qualidade e a melhoria contínua. Sua adoção pelas bibliotecas pode auxiliar na melhoria dos serviços e produtos oferecidos, tornando-os mais eficiente e à tomada de decisão. O trabalho apresenta levantamento bibliográfico dos trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) com o tema Gestão de processos. Os trabalhos selecionados foram analisados para identificar as abordagens utilizadas além dos setores ou objetivos finais dos autores para utilização do modelo de gestão. Os resultados mostram que apesar de haver poucas publicações sobre o tema, este tem sido utilizado para melhoria dos processos existentes nas bibliotecas e como forma de auxílio na tomada de decisão. Sugere-se para uma real dimensão do uso efetivo de tais ferramentas em bibliotecas o aprofundamento da pesquisa.

Palavras-chave: *Gestão de processos, Levantamento bibliográfico, Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Sendo a biblioteca uma organização, é imperativo que seus gestores estejam atentos às diversas ferramentas de gestão existentes, de modo a cumprir sua função, qual seja possibilitar o acesso a informação, sempre pautado nos princípios de eficiência, eficácia e efetividade (ROSA, 2014, p.22).

A gestão de processos se apresenta como uma alternativa para as bibliotecas, pois as utilizações de suas ferramentas, como por exemplo, o mapeamento e a modelagem de processos, possibilitam a melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos através da compreensão e análise dos processos realizados. Ante o exposto, uma questão se apresenta: as bibliotecas utilizam a gestão de processos em suas rotinas?

Buscando responder a questão apresentada, o presente trabalho tem como objetivo identificar a aplicação da gestão de processos em bibliotecas, por meio da análise das publicações sobre o tema nos anais do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). O evento, cuja primeira edição aconteceu em 1978, tem como objetivo promover a reflexão, o debate e o intercâmbio de informações entre os profissionais da área de informação que atuam nas bibliotecas universitárias do país. O objetivo apresentado pretende responder a

A análise das publicações possibilitará traçar um panorama das publicações sobre o tema no âmbito do evento, sua evolução e abordagens adotadas.

2 Materiais e métodos

O presente trabalho apresenta uma pesquisa essencialmente descritiva e bibliográfica, onde se buscou identificar, dentre os trabalhos apresentados, os que abordaram o tema da gestão por processos.

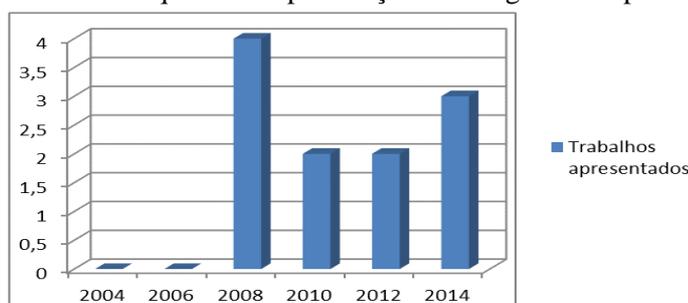
A pesquisa foi realizada por meio de busca, dos termos “processo” e “gestão por processo” nos anais do evento, a partir do ano de 2004. A escolha do ano de início se deve ao fato de ser este o ano de publicação do artigo de Reis e Blattman (2004) sobre gestão de processos em bibliotecas.

Após a identificação dos trabalhos foi realizada leitura dos resumos visando identificar as abordagens utilizadas. Os resultados encontrados serão apresentados na seção a seguir.

3 Resultados finais

O levantamento do quantitativo de publicações sobre o tema gestão de processos obteve os dados apresentados no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Frequência de publicações sobre gestão de processos



Fonte: A autora (2016)

De acordo com o gráfico, os primeiros trabalhos sobre o tema foram apresentados no

ano de 2008, coincidentemente o ano com maior número de trabalhos apresentados.

A análise dos trabalhos identificados no levantamento quantitativo identificou os temas, dentro da gestão de processos abordados pelos autores, assim como o objeto ou o objetivo considerados para a adoção deste modelo de gestão, conforme quadro 1, abaixo.

Observamos que a maioria dos trabalhos utilizou como abordagem a gestão de processos e o técnica do mapeamento de processos. Os objetos ou objetivos selecionados para o estudo são variados e perpassam todos as áreas ou setores das bibliotecas. Chamamos atenção para o uso das técnicas de mapeamento e descrição de processos como base para a definição de indicadores de desempenho para a biblioteca, o que denota a utilidade do tema no auxílio à gestão das bibliotecas.

QUADRO 1 – Principais assuntos adotadas pelos autores

ABORDAGENS	OBJETO/OBJETIVO	AUTORES
Gestão por processos / Gestão de processos	Baixa Patrimonial Recuperação da informação Avaliação de coleções Biblioteca digital	D' Astuto et al. (2008) Espírito Santo et al. (2010) Faria et al. (2008) Ferreira, Vicentini e Vicentini (2008)
Mapeamento de processos	Definição de indicadores de desempenho Aquisição via Projeto Metodologias para mapeamento Todos os processos	Di Francisco et al. (2010) Nascimento (2014) Paula e Valls (2014) Oliveira e Amaral (2012)
Modelagem de processos	Processamento técnico	Rosa e Carvalho (2014)
Descrição de processos	Definição de indicadores de desempenho	Vale e Barbalho (2012)
Melhoria de processo	Empréstimo de periódicos	Vosgrau et al. (2008)

Fonte: A autora (2016).

4 Considerações finais

A gestão de processos é um modelo de gestão que visa à qualidade e a melhoria contínua. Sua adoção pelas bibliotecas pode auxiliar na melhoria dos serviços e produtos oferecidos, tornando-os mais eficiente e à tomada de decisão. O presente trabalho apresentou o uso das ferramentas que compõem este modelo de gestão nas bibliotecas universitárias do país, por meio da análise dos trabalhos apresentados neste seminário.

Os resultados mostram que as bibliotecas vêm adotando tais ferramentas para melhorar seus processos e auxiliar na tomada de decisão. Para uma real dimensão do uso efetivo de tais ferramentas em bibliotecas faz-se necessário o aprofundamento da pesquisa.

5 Referências

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMAN, Úrsula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, p. 1-17, jan./jul. 2004.

ROSA, Samantha Andrade da. **Modelagem de processos para melhoria em unidades de informação: o caso do CEFET/RJ**. 2014. 113f. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.