

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA BU/UFSC

**Tatiana Rossi** (UFSC) - tatiana.rossi@ufsc.br

**Roberta Moraes Bem** (UFSC) - roberta.bem@ufsc.br

**Marcia Aparecida Prim** (UFSC) - marciaprim@hotmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta o modelo de mapeamento de processos que está sendo realizado na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina desde agosto de 2015 por meio de uma comissão que tem por objetivo mapear e registrar os processos das atividades executadas na biblioteca. Utiliza-se de planilha em Excel para realizar o mapeamento e do software Bizagi para desenhar o fluxograma os quais são apresentados e validados nas reuniões semanais junto à comissão. Demonstra o mapeamento e fluxograma de uma das atividades validadas, devolução de item. Considera que o mapeamento de processos ajuda na identificação, explicitação e documentação do conhecimento na biblioteca e que a experiência está sendo válida e contribui para o desenvolvimento da equipe e dos processos da Instituição.*

**Palavras-chave:** *Mapeamento de processos. Biblioteca Universitária. Gestão do Conhecimento.*

**Área temática:** *Eixo 1 - Gestão sustentável*

**Subárea temática:** *Gestão do Conhecimento e da Informação*

### 1 Introdução

A Gestão do Conhecimento passou a ser implantada na Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) em maio/2015 com a formação de uma “comissão permanente para implantar práticas e projetos de gestão do conhecimento apoiados no Framework GC@BU” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015a, p. 1). No critério “possui suas atividades mapeadas” do módulo de “Reconhecimento da BU”, debatido em uma das reuniões, identificou-se a necessidade de mapear os processos das atividades realizadas na BU/UFSC.

Por isso, em agosto de 2015, iniciaram reuniões a fim de mapear e registrar os processos das principais atividades executadas na BU/UFSC. Essa comissão foi formalizada em outubro do mesmo ano pela Portaria nº 1844/2015/GR (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015b, p. 1).

E, por entender que o mapeamento de processos é uma prática relevante nas bibliotecas universitárias para o registro e padronização das atividades e gestão do conhecimento, tem-se como objetivo apresentar o mapeamento de processos que está sendo realizado na BU/UFSC.

### 2 Materiais e métodos

A comissão de Mapeamento de Processos é formada por um membro de cada setor da Biblioteca Central, setoriais, divisões e direção da BU, totalizando 19 pessoas. As reuniões desta comissão ocorrem uma vez por semana.

Os responsáveis pela operacionalização da atividade que será mapeada realizam um esboço antes da reunião. A presidente da comissão transfere o esboço para uma planilha no Excel denominada de mapeamento e realiza uma padronização prévia dos termos como, por exemplo: iniciando sempre com o verbo no presente do indicativo na terceira pessoa do singular; especificando botão ou setor entre aspas; utilizando o termo “item” ao invés de livro, material ou exemplar; mencionando os termos preferencialmente no singular; utilizando [fim] [segue] no mapeamento para identificar como deve seguir o fluxograma; entre outros.

Durante as reuniões os mapeamentos são discutidos e após a validação é desenhado o fluxograma, por uma mestrandia de Engenharia e Gestão do Conhecimento, utilizando-se o software livre “Bizagi”. O fluxograma também é apresentado em reunião e validado pelos integrantes da comissão.

### 3 Resultados parciais/finais

Foram identificados 11 processos, os quais subdividem-se em 79 subprocessos e 134 atividades na BU/UFSC que são descritas a seguir: Administração sendo nove subprocessos e atividades; Atendimento ao usuário com 10 subprocessos e atividades; BU Editora sendo um subprocesso e atividade; Capacitação de usuários com um subprocesso desmembrado em quatro atividades; Circulação de material bibliográfico e documental sendo 15 subprocessos e 23 atividades; Comunicação e marketing com oito subprocessos e 20 atividades; Conservação e preservação (física e digital) de item sendo sete subprocessos e nove atividades; Desenvolvimento de Coleção com sete subprocessos e 16 atividades; Gestão das Tecnologias da Informação e Comunicação sendo oito subprocessos e 25 atividades; Gestão de espaço físico com um subprocesso desmembrado em três atividades; Gestão física do acervo sendo quatro subprocessos e atividades; e, Tratamento da Informação com oito subprocessos e 10 atividades.

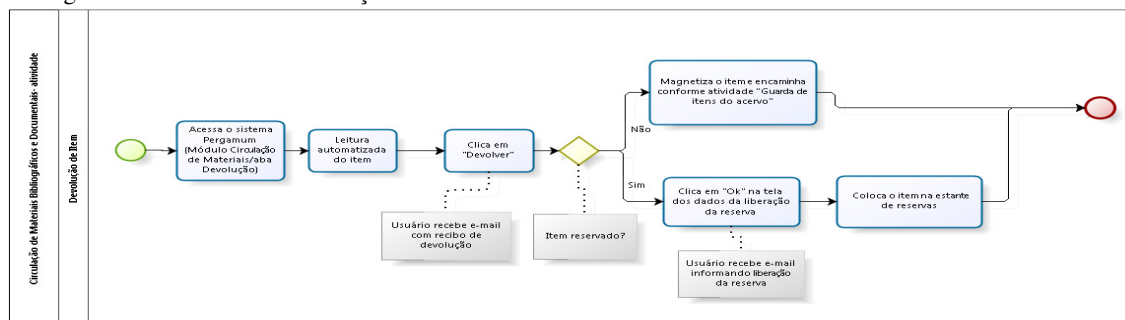
Para melhor esboçar o que está sendo realizado, apresenta-se uma das atividades mapeadas, “Devolução de item”, e o respectivo desenho do fluxograma:

Quadro 1 – Mapeamento de processo da atividade “Devolução de item”

MAPEAMENTO PROCESSOS - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
<b>Processo:</b> Circulação de Materiais Bibliográficos e Documentais
<b>Atividade:</b> Devolução de item
<b>Responsável:</b> Circulação e Recuperação da Informação - Balcão de atendimento
ATIVIDADE
Acessa o sistema Pergamum (Módulo Circulação de Materiais/aba Devolução)
Leitura automatizada do item
Clica em "Devolver"
OBS: Usuário recebe <i>e-mail</i> com recibo de devolução
Item reservado?
SIM = Clica em "Ok" na tela dos dados da liberação da reserva
OBS: Usuário recebe <i>e-mail</i> informando liberação da reserva
Coloca o item na estante de reservas [fim]
NÃO = Magnetiza o item e encaminha conforme atividade "Guarda de itens do acervo" [fim]
FIM

Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (2015b)

Fluxograma 1 – Atividade “Devolução de item”



Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (2015b)

## 4 Considerações parciais/finais

Considerando que o mapeamento de processos ajuda na identificação, explicitação e documentação do conhecimento da biblioteca e que a comissão de Mapeamento de Processos está realizando o mapeamento dos principais processos desenvolvidos na BU/UFSC, a experiência está sendo valida e contribui para o desenvolvimento da equipe e dos processos desta Instituição.

## 5 Referências

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 849/2015/GR, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 1844/2015/GR, de 27 de outubro de 2015**. Florianópolis, 2015b.