



# GRUPOS DE TRABALHO COMO FATOR DE ACELERAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: EXPERIÊNCIA DO SBI PUC-CAMPINAS

WORKING GROUPS AS AN ACCELERATION FACTOR IN UNIVERSITY LIBRARIES: THE EXPERIENCE OF SBI PUC-CAMPINAS

Jéssica Rodrigues Almeida, PUC-Campinas - [jessica.almeida@puc-campinas.edu.br](mailto:jessica.almeida@puc-campinas.edu.br)  
Mirian Bezerra de Sousa, PUC-Campinas - [mirian.sousa@puc-campinas.edu.br](mailto:mirian.sousa@puc-campinas.edu.br)  
Sergio Silva de Caldas, PUC-Campinas - [sbi.supervisor@puc-campinas.edu.br](mailto:sbi.supervisor@puc-campinas.edu.br)  
Talita Andrade Rodrigues, PUC-Campinas - [talita.rodrigues@puc-campinas.edu.br](mailto:talita.rodrigues@puc-campinas.edu.br)

## Eixo Temático 5: Gestão e liderança em movimento

### INTRODUÇÃO

As organizações de diferentes vertentes são constantemente desafiadas em relação a gestão de seus departamentos diante das demandas de posicionamento no meio do qual fazem parte, e não poderia ser diferente no meio universitário. Por isto, busca-se alternativas para otimizar as tarefas e agilizar as entregas visando a excelência e maior eficiência nos processos.

Desta forma, a coordenação do Sistema de Bibliotecas e Informação (SBI) da PUC-Campinas identificou uma série de demandas que necessitavam de atenção e ações mais consistentes, por isto, optou-se pela formação de Grupos de Trabalho - GT's para solucionar estas frentes. Utilizou-se como modelo os grupos de trabalho da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina – BU UFSC, que apresenta este padrão de trabalho de maneira consolidada em seu modelo de gestão com ações documentadas na página oficial das Bibliotecas.

Os GT's, de um modo geral, têm por objetivo trabalhar e solucionar questões de necessidades específicas, criando processos que proporcionem melhorias significativas para a Instituição. Os grupos podem ser formados por integrantes de áreas distintas. Contudo, a participação efetiva e comprometida de todos os integrantes é fundamental. No SBI da Universidade PUC-Campinas, os GT's além



desses objetivos, buscam integrar os colaboradores para que desenvolvam também competências pessoais e profissionais.

Desta forma, definiu-se a formação de três GT's para atender três áreas distintas que necessitavam de maior dinamização em seu processo e rapidez no desenvolvimento e tiveram as temáticas: Mapeamento de Processos, Pesquisa e Competência Informacional e Desenvolvimento de Coleções.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é relatar a experiência do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade PUC-Campinas em relação a organização de grupos de trabalho para impulsionar ações necessárias nas unidades de informação, bem como o desenvolvimento das atividades e os resultados obtidos. Justifica-se que esta pauta possa despertar o interesse de outros profissionais que estejam enfrentando desafios semelhantes nas bibliotecas das quais fazem parte.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

O SBI, é formado atualmente por uma rede de quatro bibliotecas, sendo três universitárias e uma escolar. Sua estrutura é formada por – Coordenadoria, Unidade de Atendimento/Bibliotecas e Unidade de Serviços e Produtos: Núcleo de Editoração, Biblioteca Digital Multimídia e Área Técnica: Aquisição e Catalogação.

Neste contexto, os grupos foram organizados da seguinte maneira:

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS:** Teve como objetivos mapear e padronizar todos os processos das Bibliotecas do Sistema de Biblioteca e Informação da PUC com o intuito de documentar e transferir o conhecimento registrado, possibilitar a replicação dos processos, simplificar as rotinas, melhorar a comunicação, reduzir custos e promover cada vez mais a satisfação do usuário e a qualidade nos serviços prestados.

Como justificativa para criação, considerou-se o fato de que o não mapeamento e a falta de padronização dos processos implica em trabalhos duplicados, ruídos na comunicação da execução dos procedimentos e no comprometimento da eficiência dos serviços prestados aos usuários das unidades. Logo, considerou-se de extrema importância mapear todos os procedimentos executados pelas bibliotecas do SBI, padronizá-los e documentá-los a fim de torná-los acessíveis aos colaboradores.



**PESQUISA E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL:** Visa ofertar aos usuários das bibliotecas do SBI capacitações de qualidade, padronizadas de acordo com os objetivos da Universidade, bem como oferecer atendimento personalizado quanto ao uso das bases de dados e demais ferramentas de pesquisa. Deste modo, identificou-se a necessidade de padronização das capacitações oferecidas pelas bibliotecas bem como do atendimento personalizado prestado pelo serviço de referência, otimizando recursos e apoiando a comunidade acadêmica.

**DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES:** Para elaborar a política de formação e desenvolvimento de coleções do SBI de acordo com os objetivos da instituição. Estabelecer critérios para a seleção, aquisição, desbaste, preservação, conservação, avaliação e atualização dos acervos, gerindo em consonância com as necessidades dos usuários nas esferas de ensino pesquisa e extensão.

A implementação de uma política de formação e desenvolvimento de coleções, apresenta-se como uma diretriz para a tomada de decisões sobre os processos inerente aos acervos no que contempla à comunidade acadêmica, bibliotecas e a própria Instituição. Além disso, também justifica sua relevância por avaliar a qualidade dos acervos já existentes e assegurar o crescimento consciente das coleções.

Os Grupos de Trabalho podem ser formados por bibliotecários (as) encarregados, bibliotecários (as) das unidades e áreas e por auxiliares de biblioteca que tenham conhecimento ou afinidade com a temática do grupo. O papel dos integrantes dos GT's é contribuir com informações e conhecimentos além de desenvolver as tarefas estabelecidas.

Para participação em um GT, o interessado efetuou a inscrição por meio de um *formulário*. Os grupos preferencialmente deveriam ser compostos por no mínimo quatro integrantes e máximo oito. Exceções poderiam ser consideradas de acordo com as especificidades de cada grupo.

O líder é o representante oficial de um Grupo de Trabalho; além de ser o responsável por apresentar aos integrantes o objetivo do grupo, liderar as atividades que precisarão ser desenvolvidas e construir, juntamente com os demais integrantes, estratégias para o bom desempenho das atividades do GT. Desse modo, definiu-se que a coordenação do SBI nomearia o Líder de um grupo de trabalho que foi criado





internamente. Nos casos em que os grupos são propostos pelos bibliotecários (as), este nome já estaria estabelecido.

Os secretários dos GT's é o responsável por agendar as reuniões, redigir as pautas e atas e arquivá-las na respectiva pasta do grupo no *OneDrive*, de acordo com os padrões estabelecidos. Logo, o líder do GT é quem designa um integrante para desenvolver o papel de secretário.

Alguns GT's serão previamente criados pela direção do SBI, de acordo com as necessidades identificadas, outros poderão ser sugeridos através do preenchimento do *formulário de proposta de novos grupos*. No ato do preenchimento do formulário é necessário informar o tema do GT, objetivos, justificativas e os integrantes (caso já existam integrantes interessados em participar). Desta forma, a proposta de criação de um novo grupo passa por avaliação e, se aprovada pela Coordenação do SBI, os integrantes receberão um e-mail com as instruções iniciais.

Em relação as reuniões de cada GT, aconteceram quinzenalmente com horário e local pré-definidos na agenda, e as reuniões de *report* dos líderes com a coordenação do SBI ocorreram uma vez ao mês. Foi estabelecida a participação de todos os integrantes nas reuniões do GT. O funcionamento dos GT's se iniciou em março de 2020.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho do GT de Mapeamento de Processos se desenvolveu ao longo do ano de 2020, com integrantes de representaram cada uma das três bibliotecas universitárias, que descreviam cada parte dos processos de atendimento para assim compor o desenho do fluxograma. De maneira a servir de auxílio para os trabalhos, utilizou-se o capítulo "Biblioteca Mapeada: documentando processos na BU/UFSC" do livro *A Construção de Saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na Biblioteca Universitária da UFSC*, organizado por Andréa Figueiredo Leão Grants e Roberta Moraes de Bem, publicado em 2018.

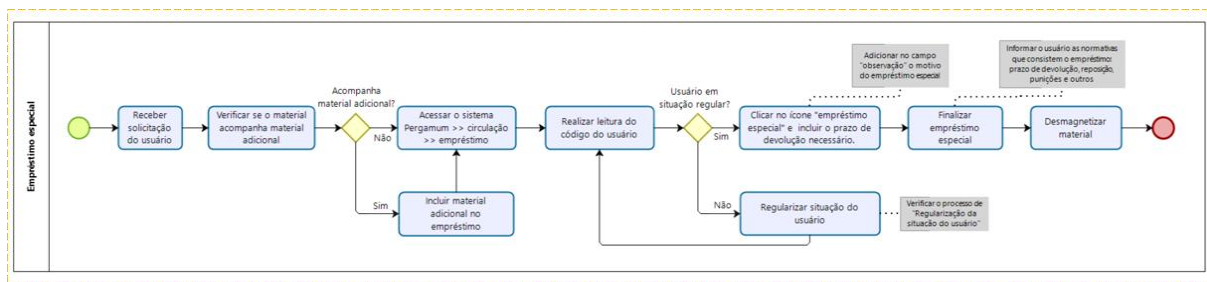
Houve a criação dos canais de comunicação e de armazenamento dos trabalhos: equipe no *Microsoft Teams*, grupo o *WhatsApp*, e-mail e pasta compartilhada no *OneDrive*. Ocorreram Desta forma, as bibliotecárias integrantes descreveram as etapas de cada processo, para chegar a um modelo que pudesse ser



representado graficamente. Utilizou-se o Bizagi - Sistema de Mapeamento de processos e outras funcionalidades para este fim.

Assim, apresentou-se o desenho dos processos:

**Imagem 1 – Fluxograma do processo**



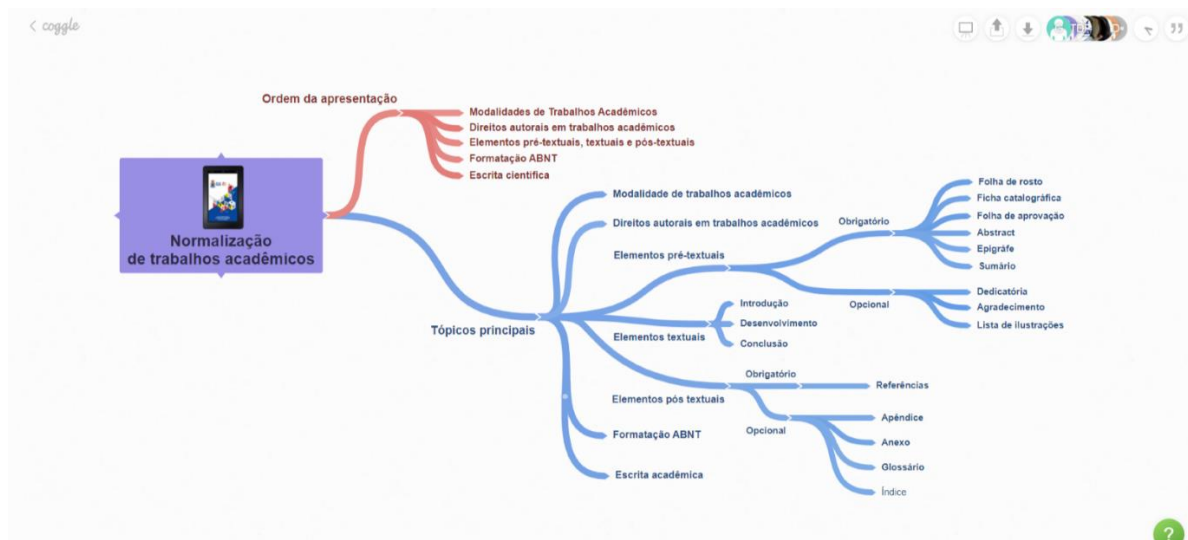
**Fonte:** elaborado pelos autores

O GT de Pesquisa e Competência Informacional também seguiu com trabalhos ao longo de 2020, estendendo-se até maio de 2022, quando se decidiu por uma pausa para reestruturação. No início, o trabalho consistiu em encontros para discussão de textos referenciais sobre competência em informação, em seguida, partiu-se para identificar as capacitações existentes, para oferta e assim, organizar o formato de oferecimento, de maneira sob demanda ou em semanas temáticas. Dessa forma, intentando desenhar um programa de competência em informação para os usuários das bibliotecas PUC-Campinas.

Para o desenvolvimento das rotinas, os canais de comunicação utilizados para organização dos documentos e das reuniões foi elementar uma equipe no *Microsoft Teams*, que dispõe de recursos como organização de pastas no *OneDrive* e conferências on-line. Desta forma, mapeou-se utilizando a aplicação *Coggle.it* as capacitações e o que cada sessão deveria conter, de modo a corrigir uma dificuldade em relação a padronização das capacitações, auxiliando para que nenhum conteúdo se perca durante a aplicação dos treinamentos. A seguir, como exemplo, o mapeamento colaborativo da capacitação de Normalização de Trabalhos Acadêmicos:



Imagem 2 - Mapa Conceitual



Fonte: elaborado pelos autores

De posse destes dados, organizou-se uma semana de treinamentos intitulada Semana de Apoio Informacional contendo capacitações listadas no mapeamento. Estes treinamentos foram listados e serviram de base para a elaboração de uma subpágina no site da biblioteca. A Semana de Apoio Informacional tem como principal propósito divulgar as capacitações para a comunidade Acadêmica e atingir os alunos que não estão inclusos nas salas de capacitação sob demanda, que são capacitações solicitadas pelos professores diretamente para as unidades.

Outra ação originada do GT foi o *Clube da Leitura Vitalità*, em parceria com o Centro de Envelhecimento e Longevidade PUC-Campinas, local que articula parcerias para projetos de inovação, criação de tecnologias e ações de promoção do envelhecimento ativo que atendam às necessidades do público sênior.

O GT de Desenvolvimento de Coleções também seguiu com trabalhos ao longo de 2020, e inicialmente criou canais de comunicação para organização dos documentos e das reuniões. A principal ferramenta de comunicação foi o *Microsoft Teams*, bem como pastas no *OneDrive*. Para nortear s trabalhos, inicialmente houve estudos e discussão de casos bem-sucedidos de outras instituições, e desta forma partiu-se para a composição do documento que serviu de base para o tratado definitivo.





## RESULTADOS

Em relação aos resultados, foram obtidos de acordo com a particularidade de cada frente. Os GT's de Mapeamento de Processos e de Desenvolvimento de Coleções tinham como propósito principal a entrega de um documento, respectivamente, um Mapa com os processos das bibliotecas e a Política de Desenvolvimento de Acervos.

Do GT de Mapeamento de Processos vale destacar situações identificadas e algumas foram repassadas para tratamento ou posterior, sendo: cinco macroprocessos, quatorze processos mapeados, cinquenta e cinco atividades desenhadas e o desenho de um roteiro de visita guiada.

O GT de Pesquisa e Competência Informacional teve como resultados o mapeamento e a padronização dos conteúdos ministrados nas capacitações, o estabelecimento de uma semana dedicada a capacitações oferecidas pela biblioteca para toda a comunidade acadêmica - a Semana de Apoio Informacional, o Clube da Leitura em parceria com o departamento vinculado a Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários da Universidade, Vitalità.

E por fim, o GT de Política de Desenvolvimento de Acervos elaborou um texto que norteará todas as ações em relação a aquisição e desfazimento dos acervos físicos e digitais das bibliotecas da Universidade, de maneira que os trabalhos neste sentido estarão amparados por um documento atualizado e validado pelas instâncias superiores da Instituição. Este documento se encontra em fase de validação por parte da coordenação do SBI.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que o objetivo geral da instauração de GT's para dinamização dos trabalhos relacionados às demandas identificadas como cruciais, mas que por diversos eventos alheios às rotinas das bibliotecas e unidades de informação foram atingidos visto que promoveu a integração dos profissionais, o reconhecimento das capacidades e de aspectos particulares de cada função exercida dentro das bibliotecas e unidades informacionais.



Em relação aos objetivos específicos de cada um dos três grupos, somente o GT de Pesquisa e Competência Informacional não atingiu completamente, no sentido de definir um Programa de competência em Informação para o SBI PUC-Campinas, porém pavimentou-se por meio dos mapeamentos e de observação dos requisitos para atingir êxito, um caminho para este empreendimento.

Vale destacar que alguns desafios foram superados, tanto em estrutura, quanto em relação a própria relação do grupo, e ainda fatores como a cultura dos envolvidos, resistência aos recursos de trabalhos on-line e até uma apreensão em relação ao “novo” no que diz respeito ao modo de trabalho, com a estimulação da mistura de pessoas de diferentes unidades, mas com um propósito em comum a cada tarefa a ser entregue.

## REFERÊNCIA

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA. Universidade Federal de Santa Catarina. **Comissões, grupos de estudo, trabalho e pesquisa.** Disponível em: <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho>. Acesso em: 27 jun. 2022.

CENTRO DE ENVELHECIMENTO E LONGEVIDADE. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. **Vitalità.** Disponível em: <https://www.puc-campinas.edu.br/vitalita>. Acesso em: 18 jul. 2022.

ROSSI, T.; ANTUNES, C. M. Biblioteca Mapeada: documentando processos na BU/UFSC. In: GRANTS, A. F. L.; DE BEM, R. M. (org) **A construção dos saberes: protagonismo compartilhado em serviços de inovações da Biblioteca Universitária da UFSC.** Florianópolis: BU Publicações/UFSC, 2018.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. **Capacitações.** Disponível em: <https://www.puc-campinas.edu.br/biblioteca/capacitacoes>. Acesso em: 18 jul. 2022.