

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

RAPHAEL VIEIRA GOMES COSTA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO SISTEMA INTEGRADO DE
BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA - SiBI/IFSC**

**FLORIANÓPOLIS
2020**

RAPHAEL VIEIRA GOMES COSTA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO SISTEMA INTEGRADO DE
BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA - SiBI/IFSC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – PPGINFO, do Centro de Ciências Humanas e da Educação – FAED, da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Linha de pesquisa: Gestão de Unidades de Informação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Márcia Silveira Kroeff

FLORIANÓPOLIS

2020

C837m

Costa, Raphael Vieira Gomes Costa

Mapeamento de processos no Sistema Integrado de Bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina – SiBI/IFSC / Raphael Vieira Gomes Costa. - Florianópolis, 2020.

159 p. : il. color.

Orientadora: Prof^a. Dr.^a Márcia Silveira Kroeff

Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2020.

1. Gestão de bibliotecas. 2. Mapeamento de processos. 3. Gestão de processos. I. Kroeff, Márcia Silveira. II. Título.

CDD 025.1

Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário
Raphael Vieira Gomes Costa (14/1341)

RAPHAEL VIEIRA GOMES COSTA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO SISTEMA INTEGRADO DE
BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA - SiBI/IFSC**

Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação, do Centro de Ciências Humanas e da Educação, da Universidade do Estado de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Unidades de Informação

Banca examinadora

Orientadora:

Drª. Márcia Silveira Kroeff
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membros:

Prof. Dr. Jordan Paulesky Juliani
Universidade do Estado de Santa Catarina
(Membro interno)

Prof. Dr. Raphael Schlikmann
Universidade Federal de Santa Catarina
(Membro externo)

Florianópolis, 02 de julho de 2020.

DEDICATÓRIA

Às pessoas mais próximas que estiveram
comigo durante essa trajetória:
Carmen (mãe),
Casemiro (padrasto),
Níccolas (irmão),
Crislaine (namorada e agora noiva),
Luiz (pai) *in memorian*.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Carmen e Luís (*in memorian*) por concederem a minha existência nesse mundo. Pai, mesmo tendo recebido em vida a notícia de que eu havia sido selecionado no programa e não poder acompanhar a minha trajetória do mestrado, agradeço a educação que tu e a mãe nos deram (eu e ao Nick). Mãe, obrigado por tudo, por apoiar, abraçar, conversar e servir de afago nos momentos de aflição. Amo vocês.

Ao meu padrasto Casemiro, por apoiar e me salvar dos percalços que surgiram durante o mestrado.

À minha noiva Crislaine, que me incentivou, ajudou, apoiou, esteve do meu lado dando dicas e *spoilers* fundamentais em relação aos caminhos que o mestrado iria me apresentar. Obrigado por estar comigo. Te amo.

À minha família mais próxima: Níccolas (irmão), Edileine (tia), Daicy (vó) e Nicael (sobrinho), que mesmo sendo pequena, tem um amor gigante. Amo vocês

À minha orientadora Márcia, por me aceitar como seu orientando durante os 24 meses do mestrado e aturar algumas das minhas teimosias. Obrigado por compartilhar seus ensinamentos comigo.

Ao PPGINFO por dar a oportunidade em cursar o mestrado, de conhecer pessoas novas, proporcionar novas experiências e sentimentos, mesmo que estes sejam bons e ruins, mas que fazem parte do crescimento pessoal e profissional.

Ao IFSC, por conceder horas parciais de trabalho para os estudos e proporcionar experiências profissionais e pessoais ímpares.

À minha saúde, que no momento que estamos atualmente, é algo que se deve valorizar e muito.

Aos colegas da turma PPGINFO 2018/2, pelo compartilhamento de experiências, angústias e dificuldades que enfrentamos durante o curso.

Ao meu computador, por não ter falhado em nenhum momento.

E por fim, à vida, que mesmo em alguns momentos parecer difícil, ela é bela e nos faz pensar, refletir e amar.

RESUMO

A presente dissertação visa atualizar o mapeamento de processos das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas Integradas do Instituto Federal de Santa Catarina. A fundamentação teórica aborda a origem e definição acerca da gestão de processos, tema base para a compreensão sobre mapeamento de processos. Foram apresentadas a definição, uso e vantagens da notação *Business Process Model and Notation* para modelagem de processos e a utilização dessa temática em unidades de informação. A realidade aponta que os 16 mapeamentos de processos existentes, relacionado às bibliotecas do SiBI/IFSC, estão obsoletos, tendo sido alterados pela última vez no ano de 2012. Em relação aos métodos adotados, a pesquisa se caracteriza por ser quanti e qualitativa. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário online aplicado aos bibliotecários que fazem parte do quadro efetivo das bibliotecas do SiBI/IFSC. Os resultados apontaram que a maioria dos respondentes tem conhecimento acerca dos processos mapeados. Que os 16 processos continuam sendo executados, e que foram apontadas sugestões para melhorias. Além destes, foram indicados outros 6 novos processos que são executados em comum às bibliotecas. Utilizou-se a notação BPMN e o software Bizagi para modelagem dos processos. Verificou-se após a modelagem dos processos, que a sua implantação é viável ao SiBI/IFSC. Foi possível verificar que as unidades de informação podem se utilizar dessa ferramenta para a representação dos processos que são desenvolvidos, auxiliando na compreensão dos processos executados e na definição de diretrizes quanto a oferta de serviços e produtos aos seus usuários. Por fim, percebeu-se que as bibliotecas que atuam em rede não trabalham de maneira isolada. Que os bibliotecários exercem suas atividades laborais de forma articulada e integrada com as outras bibliotecas que fazem parte da instituição.

Palavras-chave: Gestão de bibliotecas. Mapeamento de processos. Gestão de processos.

ABSTRACT

This dissertation aims to update the process mapping of the libraries of the Integrated Library System of the Federal Institute of Santa Catarina. The theoretical foundation addresses the origin and definition of process management, a basic theme for understanding process mapping. The definition, use and advantages of the BPMN notation for process modeling and the use of this theme in information units were presented. The reality points out that the 16 mappings of existing processes, related to the libraries of SiBI/IFSC, are obsolete, having been changed for the last time in 2012. Regarding the methods adopted, the research is characterized by being quanti and qualitative. The data collection instrument used was an online questionnaire applied to librarians who are part of the effective staff of the SiBI/IFSC libraries. The results showed that most respondents have knowledge about the mapped processes. That the 16 processes continue to be executed, and that suggestions for improvements were pointed out. In addition to these, another 6 new processes were indicated that are executed in common with libraries. BPMN notation and Bizagi software were used for process modeling. It was verified after the modeling of the processes, that its implementation is viable to SiBI/IFSC. It was possible to verify that the information units can use this tool to represent the processes that are developed, assisting in the understanding of the processes performed and in the definition of guidelines regarding the offer of services and products to its users. Finally, it was noticed that libraries that operate in a network do not work in isolation. That librarians carry out their work activities in an articulated and integrated manner with the other libraries that are part of the institution.

Keywords: Library management. Process mapping. Process management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa da distribuição dos câmpus do IFSC.....	27
Figura 2 – Organograma PROEN.....	28
Figura 3 – Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais....	67
Figura 4 – Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.....	68
Figura 5 – Emissão de negativa de débito.....	70
Figura 6 – Aquisição de materiais (permanentes e consumo).....	74
Figura 7 – Aquisição de recursos informacionais (compra).....	76
Figura 8 – Aquisição de recursos informacionais (doação).....	78
Figura 9 – Cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia. ..	80
Figura 10 – Cadastro manual dos usuários no Sophia.....	82
Figura 11 – Capacitação dos usuários.....	84
Figura 12 – Catalogação na fonte.	86
Figura 13 – Circulação.....	88
Figura 14 – Desbaste de recursos informacionais.....	90
Figura 15 – Descarte de recursos informacionais.	92
Figura 16 – Emissão da negativa de débito.....	94
Figura 17 – Geração de relatórios estatísticos no Sophia.....	96
Figura 18 – Inventário.....	98
Figura 19 – Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível.....	100
Figura 20 – Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos.	102
Figura 21 – Parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos.	104
Figura 22 – Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.....	106
Figura 23 – Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.	108
Figura 24 – Serviço de referência.....	110
Figura 25 – Solicitação suporte sistema Sophia.....	112
Figura 26 – Tratamento técnico da informação.	114
Figura 27 – Visita orientada.....	116

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Conhecimento dos bibliotecários acerca dos processos mapeados.	60
Gráfico 2 – Interesse por parte do pesquisado em participar de uma comissão permanente ou Grupo de Trabalho.	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação autor, título e área de pesquisa.	32
Quadro 2 – Bibliotecários de carreira do IFSC com grau de mestre e respectivas dissertações.	33
Quadro 3 – As três ondas da origem da Gestão de Processos.	39
Quadro 4 – Elementos do Business Process Model and Notation (BPMN).	45
Quadro 5 – Relação entre os objetivos específicos e métodos.	50
Quadro 6 – Escala de valores: validade e clareza.	56
Quadro 7 – Relação das atividades sugeridas em cada processo.	62
Quadro 8 – Respostas abertas relacionadas à questão 50.	64
Quadro 9 – Processos mapeados.	66
Quadro 10 – Sugestões enviadas: Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.	67
Quadro 11 – Sugestões enviadas: Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.	69
Quadro 12 – Processo: aquisição de materiais (permanentes e consumo).	73
Quadro 13 – Processo: aquisição de recursos informacionais (compra).	75
Quadro 14 – Processo: aquisição de recursos informacionais (doação).	77
Quadro 15 – Processo: cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia.	79
Quadro 16 – Processo: cadastro manual dos usuários no Sophia.	81
Quadro 17 – Processo: capacitação dos usuários.	83
Quadro 18 – Processo: catalogação na fonte.	85
Quadro 19 – Processo: circulação.	87
Quadro 20 – Processo: desbaste de recursos informacionais.	89
Quadro 21 – Processo: descarte de recursos informacionais.	91
Quadro 22 – Processo: emissão da negativa de débito.	93
Quadro 23 – Processo: geração de relatórios estatísticos no Sophia.	95
Quadro 24 – Processo: inventário.	97
Quadro 25 – Processo: levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível.	99

Quadro 26 – Processo: orientação à normalização de trabalhos acadêmicos.	101
Quadro 27 – Processo: parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos.....	103
Quadro 28 – Processo: procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.	105
Quadro 29 – Processo: remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.....	107
Quadro 30 – Processo: serviço de referência.....	109
Quadro 31 – Processo: solicitação suporte sistema Sophia.....	111
Quadro 32 – Processo: tratamento técnico da informação.....	113
Quadro 33 – Processo: visita orientada.....	115

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de bibliotecários que realizam ou não o processo. 61

Tabela 2 – Respostas fechadas obtidas na questão 50. 64

LISTA DE SIGLAS

ABPMP	Association of Business Process Professionals Brasil
BDTD	Base de Dados de Teses e Dissertações
BPI	Business Process Improvement
BPM	Business Process Management
BPMI	Business Process Management Initiative
BPMN	Business Process Model and Notation
BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEP	Comissão de Ética e Pesquisa com Seres Humanos
CRM	Customer Relationship Management
DIRCOM	Diretoria de Comunicação do IFSC
EPC	Event-driven Process Chain
ERP	Enterprise Resource Planning
FAED	Centro de Ciências Humanas e da Educação
GRU	Guia de Recolhimento da União
IBM	International Business Machines Corporation
IDEF	Integrated DEFinition
IFSC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
ISO	International Organization for Standardization
MEC	Ministério da Educação
OMG	Object Management Group
PDCA	Plan, Do, Check, Action
PPGINFO	Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
PROPPI	Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação
SETEC	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
SiBI/IFSC	Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
TGS	Teoria Geral de Sistemas
TQC	Controle de Qualidade Total

TQM	Total Quality Management
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFPE	Universidade Federal do Pernambuco
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UML	Unified Modeling Language
UNIJUI	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul
UNIVALI	Universidade do Vale do Itajaí

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	25
1.2	OBJETIVOS	30
1.2.1	Objetivo Geral	30
1.2.2	Objetivos Específicos	30
1.3	JUSTIFICATIVA	31
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO	34
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	36
2.1	GESTÃO DE PROCESSOS: ORIGEM	36
2.2	GESTÃO DE PROCESSOS: CONCEITOS.....	40
2.3	GESTÃO DE PROCESSOS: BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION - BPMN	42
2.4	GESTÃO DE PROCESSOS: APLICAÇÕES EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO	46
3	MATERIAIS E MÉTODOS	50
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	50
3.2	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	52
3.2.1	Sujeitos da pesquisa e amostra	53
3.3	COLETA DE DADOS	53
3.3.1	Instrumento de coleta de dados	53
3.3.2	Pré-teste do instrumento	55
3.3.3	Procedimentos de coleta de dados	56
3.3.4	Procedimentos de análise e apresentação dos dados	58
4	RESULTADOS.....	59
4.1	CONHECIMENTO DOS BIBLIOTECÁRIOS ACERCA DOS PROCESSOS MAPEADOS	59
4.2	RELAÇÃO DAS ATIVIDADES SUGERIDAS EM CADA PROCESSO	61
4.3	OUTROS PROCESSOS IDENTIFICADOS QUE NÃO FORAM MAPEADOS ANTERIORMENTE	63
4.4	PROPOSTA DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS AO SiBI/IFSC	65
4.4.1	Primeiro exemplo de processo mapeado: Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.....	66
4.4.2	Segundo exemplo de processo mapeado: Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU	68
4.4.3	Terceiro exemplo de processo mapeado: Emissão de negativa de débito	69
4.5	CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS PROCESSOS MAPEADOS.....	71
5	PROCESSOS MAPEADOS	73
6	VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DA PROPOSTA DESENVOLVIDA	117
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	119

REFERÊNCIAS.....	123
APÊNDICE A – Pré-teste: clareza e validade do instrumento	129
APÊNDICE B – Questionário aplicado aos bibliotecários do SiBI/IFSC..	131
ANEXO A – Mapas dos processos atuais	139
ANEXO B – Autorização pesquisa PROPPI/IFSC	157

1 INTRODUÇÃO

Os profissionais que atuam nas bibliotecas, enquanto organização, devem estar preocupados em como oferecer produtos e serviços de qualidade, exigindo constante aperfeiçoamento conforme as necessidades informacionais dos usuários que a frequenta e/ou os que poderão vir a frequentá-la. Ramos (1996) destaca que as bibliotecas, como unidades de informação, são organizações que devem compreender uma estrutura interna de operação, com processos de produção definidos e produtos a serem gerados. Devem pressupor grupos de trabalho, divisão de comando com atribuições de responsabilidades na execução de tarefas, além de obtenção e distribuição de recursos físicos e humanos.

Cada vez mais é exigido das organizações, rapidez e qualidade durante a prestação dos serviços, e nas bibliotecas isso não é diferente. O bibliotecário precisa estar atualizado quanto às ferramentas que estão dispostas na literatura e nos ambientes digitais, e usá-las de maneira que esteja alinhada à realidade da sua unidade. Alves e Oliveira (2016), reconhecem que o bibliotecário enquanto gestor, deve ter a capacidade de administrar a unidade de informação na qual está inserido. Deve se manter competitivo, aperfeiçoando e inovando as suas habilidades e formas de atuação, incorporando novas práticas ao seu universo de trabalho. Além disso, é essencial conhecer os fluxos dos processos e serviços da unidade, bem como saber os pontos fortes e fracos que influenciam diretamente o funcionamento do local de atuação.

De acordo com Anna (p. 29, 2016):

[...] a gestão pressupõe a existência de um profissional qualificado e, no caso específico das bibliotecas, é preciso que o profissional gestor (no caso, o bibliotecário), conheça as técnicas administrativas e tenha, também, conhecimento especializado na organização dos produtos e serviços biblioteconómicos, assim como conheça os desafios e perspectivas presentes nessas instituições.

Para visualizar as ações e as atividades dentro de uma organização normalmente são utilizados mecanismos que assegurem uma boa gestão de recursos, de tempo, melhoria da qualidade e confiabilidade dos processos. Dentre os instrumentos dispostos na literatura destacam-se: Gráficos de

Controle (*Control Charts*), Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), Seis Sigma, Lean (Sistema Toyota de Produção) e o mapeamento de processos.

Conhecido também por fluxograma de processos e diagrama de blocos, o mapeamento de processos¹ é padronizado pela norma ISO 19510/2013. Esta norma facilita a visualização do início ao fim do processo, apontando as falhas, a verificação de melhorias, a identificação dos produtos ou documentos produzidos, bem como os setores ou indivíduos responsáveis pelas fases dos processos. A norma fornece uma notação que seja compreensível para todos os usuários, desde analistas que criam os desenhos iniciais dos processos, passando pelos desenvolvedores técnicos que ficam responsáveis pela implementação da tecnologia, até as pessoas que irão gerenciar e monitorar esses processos (ISO, 2013).

Para Magalhães (2015), a finalidade do mapeamento é identificar o caminho real e ideal para um produto, serviço ou processo com o objetivo de identificar os desvios. É uma ilustração sequencial de todas as etapas, mostrando como cada uma é relacionada. Além disso, são utilizados símbolos facilmente reconhecidos para denotar os diferentes tipos de operações em um processo.

Um mapeamento fornece uma visão abrangente dos principais componentes do processo, apresentando uma maior precisão. Sua tendência é agregar maior detalhe acerca do processo e de alguns dos relacionamentos mais importantes com outros elementos, tais como atores, eventos e resultados (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS PROFESSIONALS BRASIL, 2013).

No setor público brasileiro, a iniciativa por parte do Governo Federal para a utilização do mapeamento de processos vem da publicação do Guia de Gestão de Processos do Governo, publicado em maio de 2011. Este guia tem por objetivo orientar a modelagem e a gestão de processos voltados ao alcance de resultados (BRASIL, 2011).

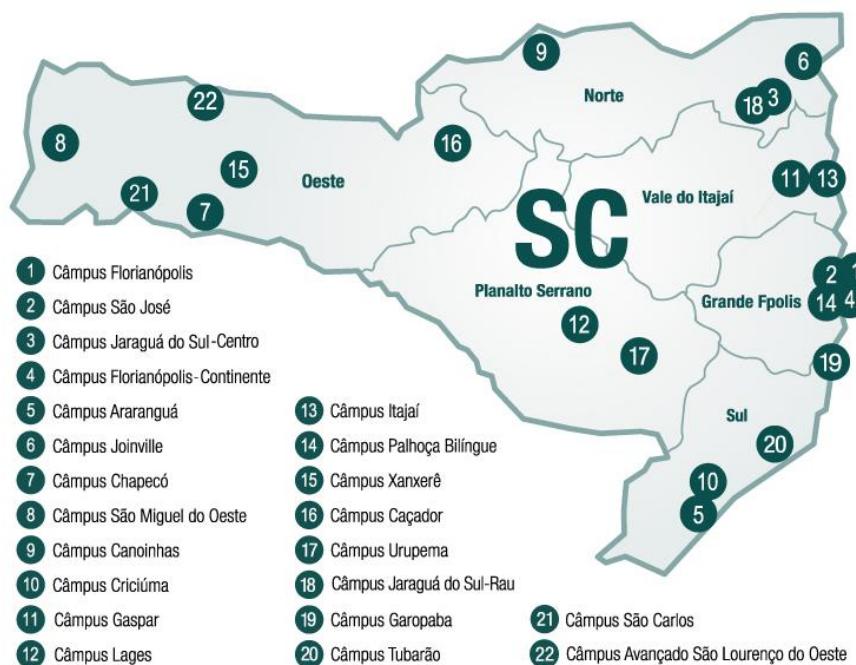
Como instituição pública vinculada ao Governo Federal, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), na organização dos seus processos, utiliza a ferramenta “Processos Institucionais” em que são armazenados seus “Manuais de Gestão”. Estes são coordenados

¹ No presente estudo adota-se o termo Mapeamento de Processos em conformidade ao termo que o IFSC utiliza em seus documentos institucionais.

pela Diretoria de Gestão do Conhecimento, que visa organizar, documentar e compartilhar informações referentes aos processos desenvolvidos na Instituição (IFSC, 2017).

Caracterizado como instituição pública de ensino da administração direta, subordinada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), o IFSC é uma instituição de educação básica, profissional e superior, distribuídos por 22 câmpus² nas 6 regiões do Estado de Santa Catarina (Figura 1). Especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, também têm forte inserção na área de pesquisa e extensão (IFSC, [2008?]).

Figura 1 – Mapa da distribuição dos câmpus do IFSC.



Fonte: IFSC [2018].

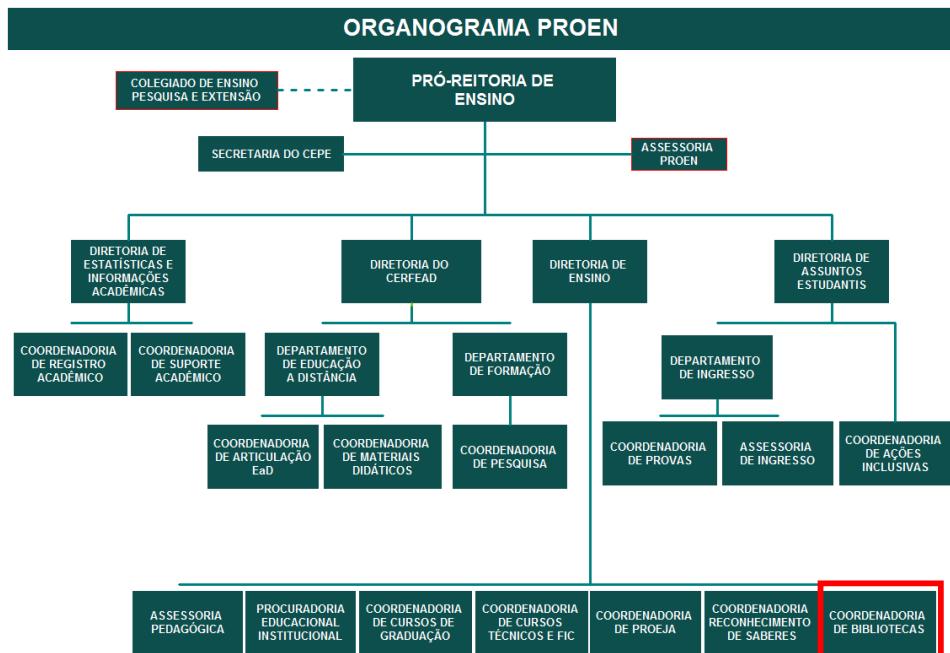
Dentre os setores que adotam o mapeamento dos processos estão as bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC (SiBI/IFSC). O SiBI/IFSC está subordinado à Diretoria de Ensino da Pró-Reitoria de Ensino

² Conforme nota emitida pela Diretoria de Comunicação (DIRCOM) do IFSC, a instituição mantém o termo “câmpus”, com acento circunflexo na primeira sílaba e grafada da mesma forma, tanto para o singular quanto para o plural. Disponível em:

<https://linkdigital.ifsc.edu.br/2015/08/28/dircom-emite-nota-sobre-o-uso-da-palavra-campus/>.
Acesso em: 14 set. 2019.

(Figura 2), e tem por objetivo coordenar a política biblioteconômica institucional, promovendo o desenvolvimento conjunto das 22 bibliotecas distribuídas nos câmpus do IFSC que formam o SiBI.

Figura 2 – Organograma PROEN.



Fonte: IFSC [2018].

As bibliotecas do IFSC têm por finalidade oferecer o acesso informacional aos professores, alunos e demais servidores vinculados aos programas de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvendo serviços e produtos que possibilitem satisfazer as necessidades informacionais de todos os servidores e alunos da instituição. Dentre os serviços oferecidos nas bibliotecas do IFSC estão: serviço de empréstimo, renovação e reserva de materiais; acesso à internet para pesquisa acadêmica; levantamento bibliográfico e serviço de referência. Seu acervo é composto por: obras técnicas, didáticas e literatura, obras de referência, coleções especiais e de periódicos, multimeios, monografias, além do seu acervo digital.

Nesse sentido, acredita-se que o mapeamento dos processos das bibliotecas do IFSC será de grande valia para eliminar desperdícios, além de dimensionar de forma adequada os recursos necessários para o desempenho

de cada função, alinhando as expectativas dos servidores às respectivas funções, sua autoridade e suas responsabilidades.

Ciente da importância e da utilidade do mapeamento de processos, o presente estudo visa mapear os 16 processos (ver ANEXO A) que pressupõem atualmente as atividades desenvolvidas na biblioteca, que são:

- ✓ aquisição de recursos informacionais (doação);
- ✓ aquisição de recursos informacionais (compra);
- ✓ cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia³;
- ✓ catalogação na fonte institucional;
- ✓ circulação;
- ✓ desbaste recursos informacionais;
- ✓ descarte de recursos informacionais;
- ✓ geração de relatórios estatísticos no Sophia;
- ✓ levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível;
- ✓ orientação à normalização de trabalhos acadêmicos;
- ✓ procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU;
- ✓ remanejamento e armazenamento de recursos informacionais;
- ✓ serviço de referência;
- ✓ solicitação suporte sistema Sophia;
- ✓ tratamento técnico da coleção;
- ✓ visita orientada.

A realidade aponta que o mapeamento dos processos existente, relacionado aos processos realizados nas bibliotecas do SiBI/IFSC estão obsoletos, tendo sido alterados pela última vez no ano de 2012. Além disto observa-se (ainda que de forma empírica) que não há uma uniformidade na realização das atividades, principalmente quando se compara a forma de realização das atividades entre os câmpus antigos e aqueles criados recentemente.

³ O Sophia é um software de gerenciamento de acervo das bibliotecas que compõem o SiBI/IFSC.

Dentre os fatores que contribuíram para a desatualização e desuniformização dos processos, destacam-se: a expansão e criação de novos câmpus; o intercâmbio entre os sistemas; implantação de novo software para o gerenciamento das bibliotecas; contratação de novos servidores; e a criação e extinção de cargos administrativos.

Com base no exposto pergunta-se: Quais são os mapeamentos que refletem os processos realizados atualmente nas bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas Integradas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina?

1.2 OBJETIVOS

A seguir, serão apresentados o objetivo geral proposto pelo estudo, seguido dos objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Propor um novo mapeamento de processos das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Averiguar as lacunas existentes nos 16 processos mapeados pelo SiBI/IFSC, realizado em 2012 e utilizado atualmente;
- Verificar junto aos pares pormenorizadamente quais processos estão sendo de fato realizados no SiBI/IFSC e as possíveis melhorias que poderão ser implementadas;
- Definir uma modelagem de processos que melhor se adapte às necessidades das bibliotecas à elaboração do mapeamento;
- Atualizar um novo rol de mapeamento de processos ao SiBI/IFSC.

1.3 JUSTIFICATIVA

O interesse pelo estudo surgiu a partir da experiência do pesquisador, quando verificou que os processos mapeados utilizados no SiBI/IFSC, produzido em 2012, acarreta desencontro de informação, desperdício de tempo e retrabalho para quem deseja utilizá-lo, desta forma a pesquisa justifica-se pelo fato dos mapeamentos hoje utilizados pelas bibliotecas da instituição estarem desatualizados e confusos aos olhos de quem deseja utilizá-los.

Além do mais percebe-se que abordagem ora proposta ainda pode ser considerada escassa na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Em pesquisa realizada na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI)⁴ em abril de 2019, utilizando os termos “mapeamento de processos”; “gestão de processos”; “gestão por processos”; bibliotecas; “unidades de informação”, foram encontrados apenas 6 artigos que abordam o tema, e nenhum deles retrata os Institutos Federais.

Na pesquisa, por sua vez, realizada na Base de Dados de Teses e Dissertações (BDTD)⁵ (no mesmo período e com os mesmos termos) foram recuperados 74 documentos. Destes, 8 documentos que tem relação direta com o tema da pesquisa: sete dissertações e uma tese. De acordo com o Quadro 1, nenhum trabalho foi produzido em um programa da área de Ciência da Informação, porém 3 pesquisas foram realizadas em bibliotecas.

⁴ Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci). Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/>. Acesso em: 30 abr. 2019.

⁵ A BD TD é uma base de dados que integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa do Brasil, e também estimula o registro e a publicação de teses e dissertações em meio eletrônico. Fonte: <http://bdtd.ibict.br/vufind/>

Quadro 1 – Relação autor, título e área de pesquisa.

Autor	Título	Ano	Área de pesquisa
Alvarenga-Netto, Clovis Armando	Proposta de modelo de mapeamento e gestão por macroprocessos	2004	Engenharia de Produção
Junior, Melchior Aparecido de Souza	Método de diagnóstico de processos para viabilizar a promoção de Business Process Management em uma Instituição de Ensino Superior	2013	Administração
Santos, Andréia Alcântara dos	O processo de aquisição de materiais bibliográficos na UFPE sob a perspectiva da racionalidade: mapeamento das etapas a partir do curso de Gestão da Informação	2014	Gestão Pública
Silva, Felipe Ferreira Bem	Redesenho da estrutura organizacional na perspectiva do mapeamento de processos: análise e proposição para a área de comunicação do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)	2014	Administração
Silva, Jorge Gonçalves	Gestão por processos em organizações públicas: uma análise sobre obstrutores e facilitadores do mapeamento de processo em organizações públicas	2014	Administração
Dutra, Danilo Lima	Um framework para mapeamento de processos As Is apoiado por design thinking	2015	Ciência da Computação
Fagundes, Leonardo de Jesus Loura	Proposta para a padronização dos serviços de bibliotecas escolares: um estudo de caso no Colégio Pedro II	2016	Engenharia de Produção
Castro, Luciana de Souza	Proposta de otimização de um processo de formação de acervo em uma biblioteca de ensino superior: a aquisição bibliográfica	2016	Engenharia de Produção

Fonte: Dados da pesquisa.

Em outra pesquisa, realizada no portal Currículos Lattes⁶, do total de 11 bibliotecários de carreira do IFSC que possuem a titulação de mestre, nenhum deles apresentou proposta semelhante a que o presente estudo se propõe. (Quadro 2 abaixo).

Portanto, entende-se que o projeto se torna oportuno pelo fato desse tema ainda não ter sido pesquisada, em bibliotecas, no âmbito do IFSC.

⁶ Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/>. Acesso em: 30 abr. 2019.

Quadro 2 – Bibliotecários de carreira do IFSC com grau de mestre e respectivas dissertações.

Bibliotecário	Instituição de formação	Ano de titulação	Título
Paulo Barros	UNIJUI	2002	A biblioteca pública e sua contribuição social para a educação do cidadão
Derli Sandra Dorigon	UFSC	2006	Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação
Camila Koerich Burin	UFSC	2009	O ensino de biblioteconomia na região sul do Brasil: análise dos projetos pedagógicos dos cursos à luz das diretrizes curriculares nacionais
Augiza Karla Bosco Anselmo	UFSC	2011	Repositórios de instituições federais de ensino superior e suas políticas: análise sob o aspecto das fontes informacionais
Karla Viviane Garcia Moraes	UFSC	2011	Seleção de fontes de informação para educação de surdos
Christiane Aparecida Borinelli	UNIVALI	2015	A biblioteca pública como agente de inclusão social: uma reflexão sobre o papel exercido pelas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina
Edinei Antonio Moreno	UDESC	2015	Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC): foco nos docentes do ensino superior
Claudia Kautzmann	UFSC	2016	Bibliotecário escolar: uma análise das competências dos bibliotecários dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia das regiões nordeste e sul do Brasil
Eliane Pellegrini	UFSC	2016	A dimensão ética da competência em informação: a experiência narrada dos bibliotecários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)
Michelle Pinheiro	UFSC	2018	Práticas de gestão do conhecimento nas bibliotecas integradas de uma organização intensiva em conhecimento
Renata Ivone Garcia	UFSC	2018	Webometria e as relações entre institutos federais de educação e as universidades públicas do sul do Brasil

Fonte: Dados da pesquisa.

Salienta-se que, enquanto bibliotecário do SiBI/IFSC, espera-se que essa pesquisa possa contribuir para a excelência do setor, a partir da minimização dos desperdícios, adequação e modernização dos processos.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente estudo está estruturado da seguinte forma: na primeira seção, hora apresentada, a introdução do trabalho, constitui-se da contextualização do tema abordado, seguido da caracterização do objeto de estudo, a problemática e a pergunta de pesquisa. Nas subseções foram apresentados o objetivo geral e específicos e a justificativa do trabalho.

Na seção seguinte será apresentada a fundamentação teórica do trabalho. A fundamentação se baseou nos estudos a respeito da Gestão de Processos: sua origem, um panorama conceitual, a metodologia de notação e modelagem de processos de negócios, em especial o BPMN, finalizando com a adoção da temática em unidades de informação.

Na terceira seção são explicitados os materiais e métodos utilizados no estudo. É apresentado um quadro que relaciona os materiais e métodos utilizados com os objetivos específicos adotados para pesquisa. É caracterizada a pesquisa, a delimitação do estudo e a definição da população a ser pesquisada. São apresentados os instrumentos de coleta de dados utilizados e a forma de aplicação do pré-teste do instrumento.

Na quarta seção são apresentados os resultados obtidos, subdividindo-se em cinco subseções: a primeira é sobre o conhecimento dos pesquisados acerca dos processos mapeados, a segunda subseção descreve a relação das atividades sugeridas em cada processo, a terceira se refere aos processos que são executados pelos pesquisados nas unidades de informação onde atuam, mas que não haviam sido mapeados anteriormente, a quarta subseção apresenta a proposta de mapeamento de processos para o SiBI/IFSC. Foram apresentados três exemplos de processos mapeados, cada um separado em subseções. Dois exemplos são de processos em que sua modelagem foi atualizada, e um exemplo de processo que ainda não havia sido mapeado anteriormente. A quinta subseção se refere às considerações acerca dos processos mapeados.

Na quinta seção são apresentados os mapeamentos de processos para o SiBI/IFSC. Foram mapeados 22 processos para o sistema: 6 novos processos mapeados e 16 processos em que sua modelagem foi atualizada. Em cada processo é apresentada a sua definição, descrição e o mapeamento.

Na sexta seção é descrita a viabilidade da proposta desenvolvida no estudo para implementação no SiBI/IFSC, em conformidade com o plano estratégico da instituição. Na sétima e última seção são apresentadas as considerações finais do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico será apresentada a fundamentação teórica em relação à Gestão de Processos. Procurou-se identificar na literatura sua origem, apresentando três visões diferentes de como se originou a gestão de processos e sua ligação com outros métodos e teorias; um panorama conceitual sobre gestão de processos; a metodologia de notação e modelagem de processos de negócios, ou também conhecida como BPMN, método este que servirá de base para mapear os processos do SiBI/IFSC, fruto da conclusão deste trabalho, e por fim em se tratando de que este trabalho será aplicado em bibliotecas, procurou-se identificar a aplicação de gestão de processos em unidades de informação.

2.1 GESTÃO DE PROCESSOS: ORIGEM

Existem abordagens diferenciadas com relação à origem da gestão de processos descritos na literatura. Uma linha de pesquisa retrata que a origem da gestão de processos vem da trajetória e evolução da melhoria de processos. Paim et al. (2009) descreve que a Toyota ao romper com a lógica de que um homem executa apenas uma tarefa no seu posto de trabalho, incorporando elementos como uma visão orientada para o cliente e o mercado, com foco no processo como um todo, preocupação na integração com a informática e a revisão dos perfis de competências, fez surgir o paradigma para a Melhoria de Processos. Este paradigma, em conformidade com outras teorias, princípios e técnicas, surgiu para corroborar a sua eficácia e ampliar fronteiras nos anos 80 e 90.

Os quadros conceituais do Sistema Toyota de Produção, da Teoria das Restrições, da Reengenharia de Processos e das Lógicas de Gestão da Qualidade influenciaram a gestão de processos na engenharia de produção.

O Sistema Toyota de Produção é um sistema de produção no qual um dos elementos principais é a priorização das melhorias com base em uma rede de processos e operações. Dentre suas técnicas e princípios está a autonomação, o controle de qualidade total (TQC) e a redução de perdas da produção enxuta (*lean production*) (PAIM et al., 2009).

A Teoria das Restrições parte do fato que todo sistema existe uma restrição, ou um ponto de menor taxa de fluxo. Identificando este ponto seria possível atuar sobre ele e aumentar a sua taxa de saída e, por sua vez, promover um ganho para todo o sistema produtivo (PAIM et al., 2009)

De acordo com Paim et al. (2009) a Reengenharia de Processos é a iniciativa de entender e melhorar os negócios por meio de mudança nos processos e de reprojetos organizacionais, tornando-os mais enxutos e integrados contendo apenas as atividades essenciais que, desenvolvidas de maneira conjunta, criam valor aos consumidores.

As lógicas de Gestão de Qualidade, entendida por PAIM et al. (2009) também por Controle de Qualidade Total, é um sistema administrativo aprimorado no Japão, a partir de conceitos americanos incorporados após a Segunda Guerra Mundial. Ele é “baseado na participação de todos os setores da empresa e de todos os empregados no estudo e condução do controle de qualidade” (CAMPOS, 1992, p.13).

Para Paim et al. (2009) esta trajetória conceitual que faz parte da engenharia de produção, define que os processos devem ser vistos de maneira ampla, constituindo-se no fluxo do objeto no tempo e no espaço. Essa definição amplia o paradigma para além da melhoria dos processos, pois permite a associação do entendimento de processos como forma de coordenação do trabalho ao cotidiano e ao aprendizado da organização. Os autores defendem que a gestão de processos é multidisciplinar, podendo ser entendida e influenciada em áreas como a ciência da computação, economia e psicologia, por exemplo.

A terceira linha de estudo encontrada sobre a origem da Gestão de Processos relaciona-se às três ondas da evolução do processo no período pós revolução industrial. Antes da primeira onda houve a era industrial, entre 1750 e 1960. Conforme OPTIMIZE ([201-]), tudo começou no Taylorismo que foi onde surgiram as primeiras ideias a favor da simplificação do trabalho por meio da busca sistemática da melhoria na forma de executar as atividades. Estas ideias de gestão de processos foram vistas pela primeira vez também no Fordismo, que é referência da produção em massa com a instituição da linha de montagem na produção de carros, no início do século passado nos Estados Unidos.

No fim da década de 1960 a tecnologia tornou-se cada vez mais importante nos negócios e ampliou a velocidade de mudança. Neste período obteve a **Primeira Onda** de orientação dos processos. Empresas japonesas, por exemplo, tornaram-se muito mais competitivas, em virtude da implementação de programas de melhoria de qualidade e redução de defeitos. A combinação entre a análise do processo e a superioridade tecnológica, levaram a ser um condutor do processo. Os negócios norte-americanos começaram a mudar o seu paradigma operacional e a Era do processo começou (CARVALHO, 2013).

De acordo com Carvalho (2013), a **Segunda Onda** iniciou no fim dos anos de 1980 e início dos anos de 1990. O conceito de Seis Sigma, que surgiu por volta de 1987, foi o precursor da segunda onda. Os Seis Sigma é um método desenvolvido pela Motorola e consiste em “uma associação de análise de processo com técnicas estatísticas de controle da qualidade e um programa de recompensas organizacionais” (OPTIMIZE, [201-]). A metodologia Business Process Improvement (BPI), desenvolvida na década de 1990, tinha como abordagem a ideia de que os processos nas organizações deveriam ser analisados em sua situação atual. Por meio dessa análise poderia propor uma situação desejada com as possíveis melhorias a serem implementadas. Ainda na década de 90 surgiu a Reengenharia de processos de negócio. Tinha por ênfase o propósito de que os processos deveriam ser revistos do zero, sem considerar o fato de como eram feitos até então. Para alguns especialistas, isso era um grande risco, pois ignorava a análise da situação atual e seu aprendizado decorrente dela (OPTIMIZE, [201-]).

A **Terceira onda** surgiu em meados dos anos de 1990 e perdura até o presente momento. De acordo com Carvalho (2013), é nessa onda que surge o BPM ou Gestão de Processos de Negócio. Neste período a tecnologia da informação se torna o ator principal na visão da gestão de processos. A empresa como um sistema tornou-se mais importante do que suas partes individuais. Metodologias começaram a serem trabalhadas em conjunto: a representação de processos por meio da modelagem; a definição de regras de negócios com automação; e o monitoramento do desempenho dos processos executados com o auxílio de softwares específicos.

Abaixo fora desenvolvido um quadro aglutinando essas três ondas citadas anteriormente:

Quadro 3 – As três ondas da origem da Gestão de Processos.

Fase	Tempo	Foco	Negócio	Tecnologia	Ferramentas
Era industrial	De 1750 a 1960	Especialização do trabalho; Produtividade da tarefa; Redução de custo	Hierarquia funcional; Controle e comando; Linha de montagem	Mecanização; Padronização; Manutenção de registros	Gerenciamento científico; Ciclo de Melhoria PDCA; Modelagem Financeira
Primeira onda: melhoria de processos	De 1970 a 1980	Gestão da qualidade; Fluxo continuo; Eficiência nas tarefas	Industrias multi-empresas; Linha de organização empresarial; Fusões e aquisições	Automação computadorizada; Sistema de informações gerenciais	TQM; Controle estatístico de processos; Métodos de melhoria de processos
Segunda onda: Reengenharia de processos	De 1990 a 2000	Inovação em processos; Melhores práticas; Melhor e mais rápido; Negócio via internet	Organização plana; Processo ponta a ponta; Proposições de valor; Velocidade para o mercado; Relacionamento com o cliente; Excelência operacional	Arquitetura empresarial; ERP (Sistema Integrado de Gestão); CRM (Gestão de Cliente); Relacionamento com o Cliente); Cadeia de Suprimentos	Custo baseado em atividades; Seis SIGMA; Comprar versus construir; Redesenho de Processos / Reengenharia de métodos
Terceira onda: Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM)	A partir de 2000	Avaliação, adaptabilidade e agilidade; Negócios globais; Transformação contínua	Organização em rede; Eficácia do processo sobre a eficiência de recursos; Eficácia organizacional sobre eficiência operacional	Integração de aplicações; Arquitetura orientada a serviços; Software de gestão de desempenho; BPM System	Balanced Scorecard; Personalização em autosserviços; Métodos BPM

Fonte: Adaptado de (CARVALHO, 2013; OPTIMIZE, [201-]).

Abordadas as linhas de pesquisa relacionada à origem da gestão processos, o próximo passo será conhecer o conceito da gestão de processos entendido por alguns autores da área.

2.2 GESTÃO DE PROCESSOS: CONCEITOS

Neste tópico, discorre-se sobre a conceitualização e definições de Gestão de Processos, sob a ótica de alguns autores. Para melhor entendimento acerca do tema, inicia-se com a definição do que são processos.

Os autores Hammer e Champy (1994) por sua vez, definem processo como um conjunto de atividades que juntas produzem um resultado de valor ao consumidor. Ainda de acordo com os autores, processos são os que as empresas fazem.

Zarifian (1999 *apud* PAIM et al., 2009) define processo com uma cooperação de atividades e recursos distintos voltados à realização de um objetivo global, orientado para o cliente final, que é comum ao processo e ao produto/serviço. Um processo é repetido de maneira recorrente dentro da organização. Ele corresponde a um desempenho, que formaliza o seu objetivo global (nível de qualidade, prazo de entrega).

Nagel e Rosemann (1999 *apud* PAIM et al., 2009) afirmam que o processo envolve a realização de um conjunto completo de atividades. É uma ordenação lógica e temporal de atividades executadas para transformar um objeto de negócio com a meta de concluir determinada tarefa.

Gonçalves (2000) entende processos como qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, uma entrada, adiciona valor a ele e fornece um *output*, uma saída, a um determinado cliente específico, utilizando os recursos da organização para oferecer resultados objetivos aos seus clientes.

Para Antunes (2008) os processos sempre se constituem do fluxo do objeto no tempo e no espaço. Esses objetos podem ser materiais, ideias ou informações.

Por fim, Paim et al (2009) entendem que os processos estão inherentemente relacionados aos fluxos de objetos na organização, sendo que esses objetos podem ser materiais, informações, capital, conhecimento, ideias ou qualquer objeto que demande coordenação de seu fluxo. Isto é, “Os processos são objetos de controle e melhoria, mas também permitem que a organização os utilize como base de registro do aprendizado sobre como atua, atuou ou atuará em seu ambiente ou contexto organizacional” (PAIM et al., 2009, p. 103).

Portanto, com base na descrição dos autores sobre processo, pode-se defini-lo como um conjunto de atividades determinadas por um fluxo recorrente, repetitivo e lógico do objeto dentro da organização, sendo este objeto tangível ou intangível (materiais ou informações, por exemplo) produzindo valor agregado, gerando resultados objetivos aos seus clientes (internos ou externos).

A gestão de processos condensa o entendimento a respeito do que são processos e como eles são ou poderão ser gerenciados. Para Paim et al. (2009, p.139) a gestão de processos é “um conjunto articulado de tarefas permanentes para projetar e promover o funcionamento e o aprendizado sobre os processos”. A gestão de processos está centrada em melhorar, redesenhar e automatizar processos, seguindo a lógica de promover mudanças no negócio.

Não se deve confundir ‘gestão de processos’ e ‘gestão por processos’, embora os termos pareçam sinônimos, eles não são. “O papel da gestão por processos é servir de ligação entre tudo o que se faz na organização” (VALLE; OLIVEIRA, 2010, p. xiii).

De acordo com De Sordi (2008), ainda que haja pontos em comum, são objetos distintos. A gestão de processos se apresenta com uma amplitude muito reduzida em comparação com a gestão por processos; está uma abordagem administrativa, aquela, um estilo de organização e gerenciamento de empresas.

As tarefas da gestão de processos podem ser ordenadas em: I) desenhar processos com o objetivo de definir ou redefinir como os processos podem ser arquitetados para serem melhorados e implantados; II) gerir os processos no dia-a-dia com a finalidade de assegurar a efetiva execução dos processos e a alocação de recursos para sua implementação; III) promover a evolução dos processos e o constante aprendizado com o objetivo de registrar o conhecimento gerado em relação aos processos, construindo uma base para que seja criado conhecimento sustentando a evolução dos processos (PAIM et al., 2009).

Para Varvakis et al. (1998 *apud* DÁVILA; LEOCÁDIO; VARVAKIS, 2008) a gestão de processos também pode ser entendida como a definição, análise e melhoria contínua dos processos, com o objetivo de atender as necessidades e expectativas dos clientes. A melhoria contínua resulta na motivação, criatividade e trabalho. Dávila, Leocádio e Varvakis (2008) afirmam que a gestão de processos pode ser compreendida como um processo de gestão, devendo este

ser revisado, avaliado e melhorado constantemente devido às mudanças no entorno organizacional no qual a gestão é feita.

A Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management - BPM) definida pela Association of Business Process Professionals Brasil (ABPMP) em 2013, representa uma maneira de visualizar as operações de negócio que vai além das estruturas funcionais tradicionais, compreendendo todo o trabalho executado para entregar o produto ou serviço do processo. O BPM:

[...] integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos de ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança dos processos (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS PROFESSIONALS BRASIL, 2013, p. 40).

A gestão de processos engloba a maneira de como os processos são executados dentro de uma organização, visando identificar as melhorias, a definição e redefinição de um processo com base em análises previamente realizadas. Essas análises devem ser constantes com o objetivo de aperfeiçoar os processos e o conhecimento dentro da organização. O objetivo da gestão de processos é buscar atender as necessidades e expectativas dos clientes.

Uma das ferramentas utilizadas que auxilia na gestão de processos é o Business Process Model and Notation (BPMN) traduzido para o português como Modelo e Notação de Processos de Negócio. O modelo e notação BPMN será explorado na próxima subseção, onde aborda-se a sua contextualização, características, elementos de notação e vantagens quanto ao seu uso.

2.3 GESTÃO DE PROCESSOS: BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION - BPMN

A escolha de uma notação para modelagem dos processos leva em consideração alguns fatores e especificidades da organização. Às vezes, é necessário utilizar diferentes notações para diferentes estágios, níveis ou

finalidades da modelagem (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS PROFESSIONALS BRASIL, 2013).

Há outras opções para modelagem de processos, como a Técnica UML (Unified Modeling Language), o IDEF (Integrated DEFinition) e o EPC (Event-driven Process Chain) (VALLE; OLIVEIRA, 2010), porém nessa pesquisa optou-se pelo BPMN em virtude de que é a notação padrão adotada pela Coordenadoria de Processos e Documentos do IFSC para o mapeamento de processos na instituição.

O BPMN é um exemplo de notação para modelagem de processos. De acordo com a ABPMP (2013, p. 79) o BPMN é:

[...] um padrão criado pela Business Process Management Initiative (BPMI), incorporado ao Object Management Group (OMG), grupo que estabelece padrões para sistemas de informação. A aceitação do BPMN tem crescido sob várias perspectivas com sua inclusão nas principais ferramentas de modelagem. Essa notação apresenta um conjunto robusto de símbolos para modelagem de diferentes aspectos de processos de negócio. Como na maioria das notações, os símbolos descrevem relacionamentos claramente definidos, tais como fluxo de atividades e ordem de precedência.

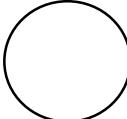
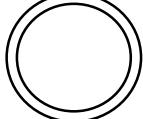
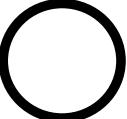
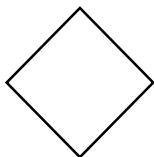
Trata-se de uma técnica abrangente, oferecendo recursos para a modelagem dos mais variados tipos de processos, desde os mais comuns aos específicos. Por essa razão, essa técnica pode ser usada na modelagem de processos de qualquer tipo ou natureza, como: administrativos (compras, vendas e controle de materiais), financeiros (empréstimos, aplicações e controle de capital), operacionais (manutenção, fabricação e distribuição), garantia de qualidade, desenvolvimento de software, desenvolvimento de produtos ou serviços, etc. (BRACONI; OLIVEIRA, 2010). Como visto pelos autores, não há limitação quanto ao uso do BPMN em diferentes tipos de organizações, departamentos ou setores, sejam instituições públicas, privadas ou sem fins lucrativos.

De acordo com Almeida Neto (2010), o BPMN é uma das técnicas mais aceitas no mercado. Devido a sua notoriedade atual, tem sido a técnica mais discutida e, possivelmente, a mais utilizada. Ainda de acordo com o autor, estima-se que existam atualmente mais de 40 softwares que oferecem suporte

ao uso do BPMN, entre eles WBI Modeler (IBM), ARIS Business Architect (IDS Scheer), Bizagi Process Molder (Bizagi) e Camunda BPM.

A notação possui diversos elementos. Ela inicia por raias dividindo-se em várias linhas paralelas. Cada raia é definida como um papel desempenhado por um ator na realização do trabalho. Os quatro elementos básicos são: atividades, eventos, gateways (símbolo de decisões) e conectores (ver Quadro 4). Com apenas estes elementos, já é possível construir modelos de processos. O trabalho se desloca de atividade em atividade, seguindo o fluxo do processo. A forma como os modelos BPMN são elaborados deve ser guiada por padrões institucionais, caso a visão de longo prazo seja a construção de um modelo integrado de negócio da organização (BRACONI; OLIVEIRA, 2010; ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS PROFESSIONALS BRASIL, 2013).

Quadro 4 – Elementos do Business Process Model and Notation (BPMN).

NOTAÇÃO	DESCRIÇÃO
	Atividade: representa o trabalho que será executado em um processo.
 Inicio  Intermediário  Fim	Evento: é algo que ocorre durante um processo, podendo ser de três tipos: início, intermediário e fim.
	Gateway: é o elemento utilizado para controlar como os acontecimentos ocorrem durante o processo, podendo convergir ou divergir.
	Conectores: utilizado para indicar como as atividades e os processos se associam.
	Pool (piscina): é utilizado para denotar uma entidade ou participante no processo.
	Lane (Raia): é utilizado para separar as atividades em uma entidade. Representa um departamento ou subdivisão em uma organização.

Fonte: Adaptado de (Braconi e Oliveira, 2010).

Em função do descrito anteriormente, sobre os elementos e dos softwares que oferecem suporte ao BPMN, é de suma importância ao elaborar um mapa de processo, que se siga os padrões de notação e modelagem adotados pela organização, inclusive o software utilizado, mantendo dessa forma, o padrão da gestão de processos na organização.

Dentre as vantagens do uso do BPMN Braconi e Oliveira (2010), a Association of Business Process Professionals Brasil (2013) e Canello (2015), elencam:

- uso e entendimento difundido em muitas organizações;

- b) versatilidade para modelar as diversas situações de um processo;
- c) oferecimento de um padrão de notação com suporte em várias ferramentas de modelagem;
- d) possibilidade de redução de custos e identificação dos desperdícios;
- e) facilidade para pessoas de negócios aprenderem e usar;
- f) rapidez em que está se tornando um padrão comum e muito utilizado;
- g) intuitividade que facilita a ilustração e leitura de processos grandes e complexos.

O BPMN pode ser desenvolvido e aplicado em instituições de qualquer tipo ou natureza o que viabiliza sua aplicação em unidades de informação, tal qual o SiBI/IFSC.

2.4 GESTÃO DE PROCESSOS: APLICAÇÕES EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

A melhoria da qualidade dos serviços oferecidos em unidades de informação está diretamente relacionada ao entendimento dos processos realizados para que os mesmos sejam oferecidos. Dessa maneira, se faz necessária a aplicação de técnicas gerenciais adequadas, tais como a gestão de processos e o mapeamento de processos.

Blattmann e Reis (2004) relatam que a gestão de processos em bibliotecas se torna um instrumento de melhoria contínua na qualidade de serviços, processos e produtos. Em bibliotecas existem processos e subprocessos, como o setor de seleção e de aquisição de materiais e recursos informacionais, os processos de tratamento técnico e o de atendimento ao usuário. Estes e outros processos que estão relacionados às bibliotecas, influenciam diretamente na qualidade dos serviços que são prestados. “Os processos não criam apenas as eficiências do presente, mas também garantem o futuro por meio de habilidades, isto é, a forma de fazer e que se aplicam aos novos produtos e serviços” (BLATTMANN; REIS, 2004, p. 6).

Para Molina Molina et al. (1999), a aplicação da gestão de processos em unidades de informação se torna vantajosa, na medida que fomenta o trabalho em equipe, abre portas a interdisciplinaridade e permite a construção de ferramentas gerenciais enriquecedoras. Ainda para os autores, o gerenciamento

de processos se torna um aspecto significativo que representa a importância de motivar os bibliotecários para que analisem a possibilidade de fazer a mudança de estruturas organizacionais por funções, para uma abordagem de processo.

Afim de conhecer as aplicações de gestão de processos em bibliotecas, foi realizado uma pesquisa na BDTD em abril de 2019. Utilizou-se esta base para recuperação de documentos pois os dados recuperados são trabalhos de pós-graduação, relacionado, portanto, com o estudo que foi desenvolvido. Buscou-se identificar nos trabalhos, qual o objetivo principal da pesquisa, a metodologia utilizada, a modelagem de processos, os softwares adotados e as conclusões dos autores. De acordo com o Quadro 1 apresentado na justificativa da presente dissertação (ver subseção 1.3), foram identificados 3 trabalhos que relacionam o tema gestão de processos em bibliotecas.

O primeiro trabalho analisado foi o de Fagundes (2016). Em sua dissertação, ele objetivou padronizar o processo de marketing das bibliotecas escolares do Colégio Pedro II, no Rio de Janeiro. Ao todo, são oito bibliotecas que compõem o Colégio Pedro II. Na metodologia, os instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa foram: entrevista, questionário, reuniões e grupo de trabalho com os servidores da biblioteca. A modelagem de processo escolhida pelo autor foi o BPMN, utilizando o Bizagi como software para o mapeamento do processo. Após a modelagem do processo, sua pesquisa propôs a sua implantação nas bibliotecas escolares da instituição. Por fim, o autor concluiu na sua pesquisa que o processo necessitaria de mais esforços para a sua consecução efetiva, servindo de modelo para outras unidades de informação. Que a gestão de processos é um caminho viável e passível de melhorias constantes com relação aos avanços administrativo e gerencial dos serviços de informação existentes na instituição. Os benefícios são inúmeros, desde que o comprometimento e o envolvimento sejam de todos (clientes, fornecedores e comunidade).

Por sua vez, a pesquisa realizada por Castro (2016), teve por objetivo propor ações para otimização do processo de aquisição bibliográfica desenvolvido pela biblioteca do câmpus Petrópolis do Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio de Janeiro. A metodologia utilizada foi estudo de caso, e para coleta de dados foi utilizada a entrevista semiestruturada. A modelagem de processo escolhida foi novamente o BPMN, e o software utilizado

para o mapeamento foi o Heflo⁷. Segundo a autora, durante o mapeamento do processo, foi possível compreender e normalizar o processo de aquisição bibliográfica. Por conseguinte, foi possível identificar os fatores internos e externos que influenciam direta ou indiretamente na execução do processo, o que proporcionou ao longo da pesquisa, fundamentar melhorias necessárias que refletirão na atuação da biblioteca diante do atendimento às demandas por serviços de informação. Ao final do trabalho, Castro (2016) propôs um novo modelo para o processo de aquisição bibliográfica para a biblioteca.

O terceiro trabalho selecionado foi o de Santos (2014), cujo objetivo foi analisar o processo de aquisição de materiais bibliográficos no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) em relação à racionalidade instrumental. Foi utilizado o mapeamento de processos para visualização das atividades executadas na instituição, detalhando desde o planejamento orçamentário até à chegada do material na biblioteca. O instrumento de coleta de dados foi levantamento documental e entrevista semiestruturada, elaboradas de acordo com a função de cada participante envolvido no processo. Apesar de não deixar claro qual a modelagem utilizada na pesquisa, foi identificado, a partir dos elementos apresentados no mapa de processo de aquisição bibliográfico, que a modelagem utilizada foi o BPMN. Não foi identificado na pesquisa o software utilizado para modelagem. Santos (2014) conclui a sua dissertação relatando que fatores importantes explorados ao longo da pesquisa, como orçamento, burocracia e engajamento dos participantes, comprometem fortemente o resultado final do processo.

A partir da análise dessas três pesquisas, identificou-se que todas utilizaram o padrão BPMN para a modelagem de processos. Almeida Neto (2010) e Braconi; Oliveira (2010) ressaltam que, o BPMN é umas das técnicas de modelagem de processos mais aceitas pelo mercado, por conta da sua notoriedade e utilização, além de poder ser utilizada em diferentes tipos de instituições.

Nas dissertações de Fagundes (2016) e Castro (2016), foram utilizados os softwares Heflo e Bizagi. Na metodologia, o instrumento de coleta de dados utilizado em comum nas três pesquisas foi a entrevista. Fagundes (2016) ainda

⁷ Disponível em: <https://www.heflo.com/pt-br/>. Acesso em: 30 abr. 2019.

utilizou questionário, reuniões e grupo de trabalho, e Santos (2014) fez um levantamento documental. Percebeu-se nas conclusões dos autores que a proposta do mapeamento de processos é viável nas instituições às quais foram determinados os objetos de pesquisa. Que é necessário um comprometimento por parte dos participantes do processo para alcançar o resultado final desejado.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para o desenvolvimento da pesquisa proposta foram definidos os materiais e métodos a fim de alcançar os objetivos propostos. Para tanto inicialmente caracteriza-se a pesquisa e delimita-se o estudo, citando-se a instituição a ser pesquisada, assim como os sujeitos da pesquisa e amostra envolvidas. A coleta de dados é pormenorizada incluindo detalhes sobre o pré-teste do instrumento, além dos procedimentos de análise e apresentação dos dados.

No Quadro 5 abaixo consta a relação dos objetivos específicos relacionando-os aos métodos adotados durante a pesquisa:

Quadro 5 – Relação entre os objetivos específicos e métodos.

Objetivos específicos	Métodos
Averiguar as lacunas existentes nos 16 processos mapeados pelo SiBI/ IFSC, realizado em 2012 e utilizado atualmente.	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento bibliográfico
Verificar junto aos pares pormenoradamente quais processos estão sendo de fato realizados no SiBI/IFSC e as possíveis melhorias que poderão ser implementadas.	<ul style="list-style-type: none"> Questionário Tabulação e análise do questionário aplicado aos bibliotecários do SiBI/IFSC
Definir uma modelagem de processos que melhor se adapte às necessidades das bibliotecas à elaboração do mapeamento.	<ul style="list-style-type: none"> Adoção da notação padrão gráfica para modelagem dos processos
Propor um novo rol de mapeamento de processos ao SiBI/IFSC.	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação dos dados Modelagem dos processos

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Como técnica de pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico a respeito da temática. De acordo com Marconi e Lakatos (2010), o levantamento bibliográfico, ou pesquisa bibliográfica, é a técnica que abrange o levantamento da bibliografia já pública em relação ao tema de estudo, como por exemplo: publicações avulsas, jornais, revistas, livros, monografias, dissertações, teses, meios de comunicação audiovisual, como rádio, filmes e programas de televisão.

O objetivo dessa técnica é familiarizar o pesquisador e o leitor sobre o que já foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.

A abordagem da pesquisa será qualitativa e quantitativa. A utilização do método misto, ou seja, a aplicação das abordagens de pesquisa qualitativas e quantitativas permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente no desenvolvimento de uma pesquisa (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). De acordo com Creswell; Clark (2013, p. 25):

Os problemas de pesquisa adequados aos métodos mistos são aqueles em que uma fonte de dados pode ser insuficiente, os resultados precisam ser explicados, os achados exploratórios precisam ser generalizados, um segundo método é necessário para melhorar um método primário, uma postura teórica necessita ser empregada e um objetivo geral da pesquisa pode ser mais bem tratado com fases ou projetos múltiplos.

Como pesquisa qualitativa ela é fundamentalmente interpretativa, ou seja, na interpretação dos dados inclui o desenvolvimento da descrição de uma pessoa ou cenário a fim de identificar temas ou categorias e tirar conclusões sobre o seu significado (CRESWELL, 2007). A realidade subjetiva dos indivíduos participantes da pesquisa é considerada relevante, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa. Essa realidade subjetiva interfere, de maneira positiva, na construção de uma realidade objetiva, um dos marcos da ciência (MIGUEL, 2012). No caso desta pesquisa, o caráter qualitativo está relacionado com o levantamento dos processos e as discussões com os bibliotecários do SiBI/IFSC acerca de suas melhorias.

A abordagem da pesquisa quantitativa se preocupa na objetividade. Essa abordagem considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados concretos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. Esta abordagem recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Como método quantitativo a pesquisa irá mensurar e analisar os dados coletados por meio de questionário online enviado aos bibliotecários do SiBI/IFSC.

O aprofundamento se caracteriza por ser de pesquisa exploratória e descritiva. Segundo Gil (2002), a pesquisa exploratória tem por objetivo o

aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, sendo o seu planejamento flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Conforme Hair Júnior et al. (2005) este tipo de pesquisa não tem por objetivo testar hipótese, mas de procurar padrões. Também não costuma produzir resultados muito conclusivos ou respostas para problemas propostos, mas indicar pesquisas futuras. De acordo com Hair Júnior et al. (2007) esta abordagem se faz necessária quando o pesquisador dispõe de poucas informações a respeito do objeto a ser estudado. Uma das ferramentas utilizadas na pesquisa exploratória é a revisão de literatura, pois possibilita uma melhor compreensão do fato a ser pesquisado. Essas revisões podem ser realizadas em arquivos, periódicos comerciais e acadêmicos e/ou em outras fontes onde a pesquisa é relatada.

O caráter descritivo é geralmente estruturado e especificamente criado para medir as características descritas em uma questão de pesquisa. As hipóteses derivadas da teoria, normalmente servem para guiar o processo e fornecer uma lista do que precisa ser estudado (HAIR JÚNIOR et al. (2005). Segundo Gil (2002) o caráter descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Simultaneamente com o caráter exploratório, as pesquisas descritivas são habitualmente realizadas por pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. Normalmente, as técnicas padronizadas para coleta de dados são o questionário e a observação sistemática.

3.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Delimitar é determinar os limites é demarcar. A delimitação do estudo pretende definir onde, em que tempo e com quem a pesquisa será realizada.

A presente pesquisa foi desenvolvida no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), em seus 22 câmpus, nas 6 regiões do Estado de Santa Catarina. A coleta de dados foi realizada em novembro de 2019 com os bibliotecários do SiBI/IFSC.

3.2.1 Sujeitos da pesquisa e amostra

Uma população, no âmbito da metodologia de pesquisa, pode ser definida como um número total de unidades ou elementos possíveis que são incluídos no estudo. Se não for possível avaliar a população inteira, em virtude do seu tamanho ou falta de recursos e disponibilidade para participação da pesquisa, pode-se selecionar uma amostra para ser avaliada. Portanto, o pesquisador define uma amostra considerada da população, ou seja, as principais características da amostra serão semelhantes ou idênticas às da população (GRAY, 2012).

A amostragem que utilizada no presente estudo foi a amostragem por conveniência ou voluntária. De acordo com Gray (2012), este tipo de amostragem é adotado com base na disponibilidade dos pesquisados. Este tipo de amostragem pode dar indicações úteis de tendência, mas as necessidades devem ser tratadas com extrema cautela.

Os sujeitos da pesquisa foram os bibliotecários do SiBI/IFSC que se prontificaram a colaborar com o estudo. Estimou-se a participação de pelo menos um bibliotecário de cada câmpus da instituição (ver Figura 1, p. 28), totalizando 22 respondentes. Ao todo, o IFSC tem no seu quadro de servidores 34 bibliotecários ativos⁸. Espera-se contar com a participação massiva dos bibliotecários do SiBI/IFSC, ou seja, com a população total. A proporção que se pretende alcançar seria de 64,7% do total de bibliotecários da instituição.

3.3 COLETA DE DADOS

Nessa subseção serão apresentados o instrumento de coleta de dados adotado, o pré-teste do instrumento e os procedimentos de coleta, análise e apresentação dos dados.

3.3.1 Instrumento de coleta de dados

A etapa da escolha do instrumento de coleta de dados é uma das fases mais importantes no planejamento de pesquisa. O objetivo do instrumento de

⁸ Dados coletados no Sistema da Diretoria de Gestão de Pessoas <https://dgp.ifsc.edu.br>

coleta de dados é oferecer esboços práticos que servem de orientação na construção dos formulários, questionários, roteiros de entrevistas, escalas de opinião, além de dar indicações sobre o tempo e o material necessário à realização de uma pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O instrumento de coleta de dados adotado na pesquisa foi um questionário semiestruturado, com questões fechadas e abertas. De acordo com Gray (2012), os questionários são ferramentas de pesquisa por meio das quais pessoas devem responder ao mesmo tempo um conjunto de perguntas em uma ordem predeterminada. É o instrumento de coleta de dados mais conhecido, sendo utilizado por muitos pesquisadores por considerarem fáceis de desenhar. Entre suas vantagens estão: economia de tempo; alcance de grande número de respondentes; obter respostas mais rápidas e precisas; liberdade nas respostas por conta do anonimato; menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador; maior flexibilidade nas respostas; análise de dados mais simples em perguntas fechadas; há falta de viés do entrevistador (MARCONI; LAKATOS, 2010; GRAY, 2012).

As questões abertas não possuem respostas definitivas e contêm respostas que são registradas integralmente, de maneira que o questionário deve ser desenhado com o objetivo que os respondentes consigam oferecer respostas sem restrição de espaço (GRAY, 2012). De acordo com Gray (2012), as vantagens de usar perguntas abertas é o potencial para a riqueza das respostas, sendo algumas previstas pelos pesquisadores. Apesar de serem fáceis de responder, o desafio das respostas está na sua análise.

Em relação às questões fechadas, elas têm por descrição oferecer:

[...] ao respondente um conjunto de respostas pré-elaboradas como “sim/não”, “verdadeiro/falso”, respostas de múltipla escolha, ou a oportunidade de escolher entre vários números representando a força de sentimento ou atitude. Em contraste com as perguntas abertas, as fechadas podem restringir a riqueza de respostas alternativas, mas são mais fáceis de analisar (GRAY, 2012, p. 282).

Estes tipos de questões fechadas, embora restrinjam a liberdade de respostas, facilita o exercício do pesquisador no momento da coleta, tabulação e análise dos dados, em virtude de as respostas serem objetivas.

O questionário foi composto por questões que estão relacionadas ao primeiro e segundo objetivos específicos, buscando identificar as lacunas existentes nos processos mapeados e verificar junto aos pares, quais processos estão de fato sendo realizados no SiBI/IFSC e as possíveis melhorias que poderão ser implementadas (Ver Apêndice C).

Objetivou-se com a aplicação do instrumento de coleta de dados averiguar quais processos são realizados em comum às bibliotecas do SiBI/IFSC. Para esta pesquisa, entende-se ‘em comum’ quando duas ou mais bibliotecas realizam o mesmo processo. “a locução em comum é usada para indicar algo que é compartilhado por dois ou mais elementos, de forma conjunta ou coletiva” (MICHAELIS, [2020]). Serão descartados os processos em que apenas uma ou nenhuma biblioteca realiza.

3.3.2 Pré-teste do instrumento

Antes de aplicar o questionário, foi realizado um pré-teste para validação do questionário. O pré-teste consiste aplicar o instrumento de pesquisa em uma pequena parte da população ou universo da amostra, antes de ser aplicado em definitivo (MARCONI; LAKATOS, 2010).

No processo de pré-teste o questionário foi avaliado por três bibliotecários que atuem em bibliotecas universitárias públicas de Santa Catarina.

A pertinência das questões foi feita por meio da averiguação da validade e clareza do instrumento que foi aplicado. Lembra-se que a validade faz menção a pertinência da pergunta para atingir-se os objetivos do estudo e a clareza tem relação com a forma que a pergunta está elaborada/escrita.

A maneira que as questões serão avaliadas prevê a intercalação do nível⁹ de validade e clareza a cada questão. A matriz está organizada em uma escala de 1 a 10, conforme Quadro 6 abaixo:

⁹ **Nível:** Posição relativa, acima ou abaixo de determinado ponto; categoria, grau, ponto. (Michaelis. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/nivel/>). Acesso em: 27 jul. 2019).

Quadro 6 – Escala de valores: validade e clareza.

Escala	Validade	Clareza
1 a 3	Sem validade	Confusa
4 a 7	Válida	Clara
8 a 10	Muito válida	Muito clara

Fonte: Adaptado de (MELO, 1997).

De acordo com Melo (1997), a clareza e a validade são apontadas como elementos essenciais para avaliar a qualidade de qualquer instrumento de mensuração. Para que um instrumento seja claro e válido, ele deve ser fidedigno. Se essas condições não forem satisfeitas, os resultados alcançados também não serão dignos de confiança.

Os resultados do pré-teste podem ser consultados no Apêndice B.

3.3.3 Procedimentos de coleta de dados

É importante apontar que o projeto da dissertação foi qualificado em setembro de 2019. Feitos os ajustes necessários sugeridos pela banca avaliadora partiu-se para os pedidos de autorizações para o desenvolvimento da pesquisa em si. Foram necessárias duas autorizações: uma autorização por parte da Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPPI) do IFSC (ANEXO B), e a outra por parte da Comissão de Ética e Pesquisa com Seres Humanos (CEP), sob Processo nº CAAE 22317019.6.0000.0118.

A autorização por parte da PROPPI foi expedida em virtude de ser uma das atribuições da Coordenadoria de Pós-Graduação da PROPPI, que é “gerenciar as solicitações de pesquisas que utilizarão de dados institucionais” (BRASIL, 2017). Para isso é aberto um processo eletrônico via SIPAC¹⁰, onde o pesquisador envia a solicitação de pesquisa, a coordenadoria encaminha à área de interesse para análise e, se a aplicação da pesquisa for de interesse da instituição, é emitido o parecer e encaminhado ao pesquisador.

¹⁰ Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos: Disponível em: <https://sipac.ifsc.edu.br/public/jsp/portal.jsf>. Acesso em: 10 jan. 2020.

A segunda autorização recebida está relacionada à CEP. Conforme Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, e aperfeiçoada para área de Ciências Humanas e Sociais pela Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, ambas editadas pelo Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, projetos de pesquisa que envolvam seres humanos deverão seguir o trâmite de submissão na CEP e na Plataforma Brasil¹¹.

Recebidas as devidas autorizações, deu-se o andamento à pesquisa, iniciando pelo pré-teste do instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A) e posteriormente, a aplicação do questionário juntos aos bibliotecários do SiBI/IFSC.

O questionário foi elaborado por meio do *GoogleForms*¹² e encaminhado por e-mail aos bibliotecários da rede SiBI/IFSC. O *GoogleForms* é um serviço gratuito disponível para criar formulários online. Neste serviço, o usuário pode construir pesquisas de múltipla escolha, fazer questões discursivas, solicitar avaliações em escala numérica, entre outras opções. A ferramenta é ideal para quem precisa solicitar feedback sobre algo, organizar inscrições para eventos, convites ou pedir avaliações (BIJORA, 2018).

O questionário, enviado por correio eletrônico, foi aplicado em novembro de 2019, pelo período de duas semanas, entre 04 e 24 de novembro.

O envio dos questionários por correio eletrônico (e-mail), são relativamente fáceis de formular, mas proporcionam menos oportunidades de oferecer estímulo visual ou interatividade. De maneira geral, a formulação de questionários por correio eletrônico é muito semelhante aos formulados em papel (GRAY, 2012).

Após o envio do questionário aos sujeitos, foram concedidos inicialmente 10 dias para os bibliotecários responderem às questões. Como houve pouca adesão, o prazo foi ampliado para mais 10 dias. Os questionários respondidos foram enviados de volta ao pesquisador, também via e-mail.

¹¹ Disponível em: <http://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>. Acesso em: 10 out. 2019.

¹² Disponível em: <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>. Acesso em: 05 maio 2019.

3.3.4 Procedimentos de análise e apresentação dos dados

Após a coleta dos dados, os passos seguintes foram a tabulação, análise e apresentação dos dados recebidos. A organização dos dados foi feita por meio de uma planilha de processamento de dados *Excel®*, da *Microsoft Corporate*¹³, por meio da tabulação. A tabulação é a disposição dos dados coletados em tabelas, possibilitando maior facilidade na verificação das interrelações entre eles. Este procedimento permite sintetizar os dados e representá-los graficamente para uma melhor compreensão e interpretação (MARCONI; LAKATOS, 2010).

As respostas fornecidas nas questões abertas, foram categorizadas pelo pesquisador, com a finalidade de condensar em um mesmo grupo as respostas similares.

Após a tabulação e apresentação gráfica dos resultados obtidos, foram definidos quais processos de fato estão sendo executados pela maioria dos bibliotecários respondentes. Posteriormente a apresentação desses resultados foi realizado o mapeamento dos processos utilizando o software Bizagi¹⁴ para modelagem dos processos.

O Bizagi possibilita a modelagem descriptiva, analítica e de execução, de processos de negócio utilizando a notação BPMN, visando dar maior publicidade às atividades praticadas pelas organizações que prezam pela gestão do conhecimento, bem como as organizações públicas que, além disso, têm que prezar pela transparência dos serviços prestados (GOIÁS, [2014?]). A escolha deste software se deve ao fato de que a Coordenadoria de Processos e Documentos, vinculado à Diretoria de Gestão do Conhecimento na Reitoria do IFSC, adotou essa ferramenta com a intenção de padronizar o seu uso, uma vez que ela já era adotada em outros Institutos Federais com sucesso (IFSC, 2017).

¹³ Disponível em: <https://products.office.com/pt-br/excel>. Acesso em: 05 maio 2019.

¹⁴ Criado na década de 80, o Bizagi tem por missão “ajudar as organizações a se transformarem mais rapidamente, fornecendo-lhes uma plataforma de negócios digital mais intuitiva, poderosa e robusta do que qualquer outra solução no mercado” (BIZAGI, 2019). Maiores detalhes consultar: <https://www.bizagi.com/pt>

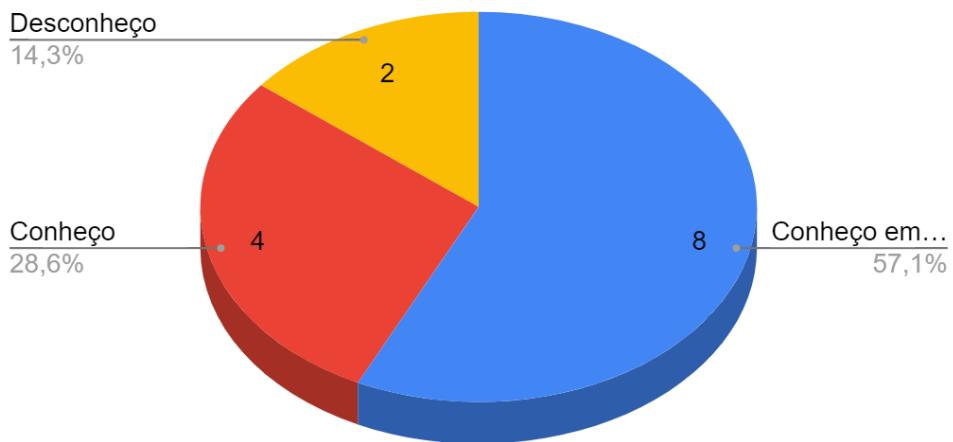
4 RESULTADOS

Como descrito anteriormente, o questionário foi aplicado em novembro de 2019, pelo período de duas semanas, entre 04 e 24 de novembro. Ao todo foram 14 bibliotecários respondentes no universo de 34 bibliotecários ativos no IFSC, correspondendo um universo de 41,2%, abaixo da proporção de respondentes que pretendia-se alcançar (64,7%). Essa proporção se justifica pois, de acordo com o Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIGRH) do IFSC, no mês de novembro de 2019, 5 bibliotecários estavam afastados de suas atividades, em virtude de licenças ou afastamentos para qualificação profissional. Levando em conta estes dados, o universo de respondentes amplia, ficando em aproximadamente 48,3% do total de bibliotecários.

4.1 CONHECIMENTO DOS BIBLIOTECÁRIOS ACERCA DOS PROCESSOS MAPEADOS

Na primeira questão objetivou-se verificar se os bibliotecários do SiBI/IFSC conheciam os 16 processos mapeados, datados de 2012. Conforme o Gráfico 1, 28,6% dos bibliotecários respondentes conhecem os processos mapeados para as bibliotecas do SiBI/IFSC, 57,1% conhecem em partes e 14,3% desconhecem os processos. Portanto a maioria dos bibliotecários tem conhecimento a respeito deste instrumento, mesmo que de forma parcial.

Gráfico 1 – Conhecimento dos bibliotecários acerca dos processos mapeados.



Fonte: Dados da pesquisa.

As questões posteriores, da 02 até a 49 (ver APÊNDICE C), se referem aos 16 processos que mapeados em 2012. As questões foram organizadas e dinamizadas da seguinte forma:

- ✓ Foi elaborado em cada processo três questões;
- ✓ A primeira questão indagava aos pesquisados se determinado processo era realizado pela biblioteca do câmpus onde atua;
- ✓ Caso a resposta seja positiva, o pesquisado era encaminhado para questão seguinte, selecionando quais atividades mapeadas no processo eram realizadas;
- ✓ Caso a resposta seja negativa, ou respondida à pergunta anterior, o pesquisado era encaminhado para a terceira questão, que indagava se existiam outras atividades relacionadas ao processo. Se sim, o pesquisado poderia descrever quais eram essas atividades.

A Tabela 1 a seguir apresenta os dados das questões iniciais de cada processo, no qual o bibliotecário respondente afirma ou não se determinado processo é realizado na biblioteca do câmpus onde atua:

Tabela 1 – Quantitativo de bibliotecários que realizam ou não o processo.

Processo	Quantitativo de bibliotecários que realizam o processo	
	Sim	Não
Tratamento técnico da informação	14	0
Circulação	14	0
Catalogação na fonte institucional	8	6
Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos	11	3
Serviço de referência	12	2
Visita orientada	14	0
Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível	13	1
Aquisição de recursos informacionais (compra)	13	1
Aquisição de recursos informacionais (doação)	13	1
Desbaste de recursos informacionais	11	3
Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais	12	2
Descarte de recursos informacionais	13	1
Geração de relatórios estatísticos no Sophia	14	0
Solicitação suporte sistema Sophia	8	6
Cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia	10	4
Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU	13	1

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se na Tabelas 1 que, nenhum processo deixa de ser comum às bibliotecas nas quais os bibliotecários respondentes atuam, ou seja, todos os processos que atualmente estão mapeados são realizados por duas ou mais bibliotecas. De acordo com os bibliotecários respondentes, os processos de “Tratamento técnico da informação”, “Circulação”, “Visita orientada” e “Geração de relatórios estatísticos no Sophia” são realizadas nas bibliotecas dos câmpus em que atuam. Os processos “Catalogação na fonte institucional” e “Solicitação suporte sistema Sophia” são os menos comuns, mas ainda assim, realizado por dois ou mais bibliotecários.

4.2 RELAÇÃO DAS ATIVIDADES SUGERIDAS EM CADA PROCESSO

As questões seguintes relacionadas a cada processo foi identificar quais atividades são realizadas e passíveis de serem incluídas em cada processo mapeado. Com base nas respostas a essas questões, foi elaborado o Quadro 7, com a compilação das atividades sugeridas pelos pesquisados.

Quadro 7 – Relação das atividades sugeridas em cada processo.

Processo	Atividades sugeridas
Tratamento técnico da informação	Nenhuma atividade sugerida.
Circulação	Realizar a renovação dos materiais. Realizar a devolução. Ajudar a encontrar o material na estante. Informar a data de devolução. Caso haja sistema antifurto, realizar desmagnetização. Levantamento bibliográfico
Catalogação na fonte institucional	Nenhuma atividade sugerida.
Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos	Orientar a utilização do Manual do Aluno para base na confecção do trabalho. Informar onde encontram as normas e capacitar na utilização da plataforma. Oficinas em sala de aula sobre normalização.
Serviço de referência	Selecionar a melhor fonte de informação, descrever a estratégia, analisar a estratégia com o usuário. Temos o Serviço de Referência On-line no qual o usuário pode fazer sua pergunta sobre qualquer assunto inerente aos serviços disponibilizados pela biblioteca.
Visita orientada	Ida nas salas de aula no início de cada semestre e/ou curso para apresentar a biblioteca e mostrar o funcionamento do Sistema SophiA por meio do data-show.
Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível	Nenhuma atividade sugerida.
Aquisição de recursos informacionais (compra)	Conferir os materiais solicitados, após fornecimento, no setor de patrimônio. O pedido é encaminhado diretamente para o setor de compras. Recolha de sugestões de aquisições dos usuários. Conferência do valor aplicado às obras na lista de materiais cotados.
Aquisição de recursos informacionais (doação)	Pesquisar no sistema se biblioteca possui o item e em que quantidades. Antes de receber os materiais provenientes de doação, é realizado uma prévia com o doador, ou seja, é procurado saber que tipo de material e quantidade será doado. Assim, damos o aceite ou não. Caso o recurso informacional seja rejeitado, devolver ao doador. Encaminhar para análise da comissão de incorporação de patrimônio.
Desbaste de recursos informacionais	Encaminhar para análise da comissão.
Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais	Distribuir entre as bibliotecas do sistema que precisa. Verificar quais bibliotecas necessitam. Identificar no sistema as obras e os locais para desbaste. Encaminhar lista de materiais às bibliotecas dos demais Câmpus.
Descarte de recursos informacionais	Antes do descarte, os livros patrimoniados são repassados ao Setor de Patrimônio para pedido de baixa do bem. Quando possui número de patrimônio é enviado para o setor de compras para ser dado baixa. Encaminhar para análise da comissão de patrimônio.
Geração de relatórios estatísticos no SOPHIA	Nenhuma atividade sugerida.
Solicitação suporte sistema SOPHIA	Entrar em contato com coordenação de bibliotecas. Inicialmente as demandas são enviadas para a coordenação do SiBi que faz o encaminhamento para a Primasoft.

Continua

Processo	Atividades sugeridas
Cadastro automático de alunos e servidores no sistema SOPHIA	Os servidores não cadastrados no Sophia, professores substitutos ou novos servidores, são cadastrados manualmente pelo atendente, pois o Sophia não faz o cadastro automático.
Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU	Orientação ao usuário para acessar o site das bibliotecas e lá gerar a GRU com seus dados e posteriormente apresentar o comprovante de pagamento na biblioteca para quitação.

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar que os processos de “Tratamento técnico da informação”, “Catalogação na fonte institucional”, “Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível” e “Geração de relatórios estatísticos no SOPHIA” não houve sugestões de atividades nos processos mapeados.

4.3 OUTROS PROCESSOS IDENTIFICADOS QUE NÃO FORAM MAPEADOS ANTERIORMENTE

A penúltima questão aplicada aos bibliotecários (questão 50) indagava aos pesquisados se existiam outros processos, que não estão mapeados, mas que a biblioteca do seu câmpus realizava atualmente. Foram elencados seis processos como sugestões de resposta fechada e uma resposta em aberto, sendo de livre exposição por parte dos pesquisados.

A compilação das respostas fechadas desta questão está na Tabela 3. É possível observar que todos os bibliotecários respondentes indicaram que o processo de “Emissão de negativa de débito” é realizado pela biblioteca do seu câmpus, porém este não está mapeado. Ademais, a maioria dos respondentes assinalaram que os processos sugeridos como resposta a esta questão, são realizados pela biblioteca, porém não estão mapeados.

Tabela 2 – Respostas fechadas obtidas na questão 50.

Processos	Respostas	Percentagem de respostas
Emissão da negativa de débito	14	100%
Parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos (FIC, Técnico, Graduação e Pós-graduação)	13	93%
Cadastro manual de alunos e servidores no sistema Sophia	12	86%
Capacitação dos usuários	11	79%
Inventário	11	79%
Aquisição de materiais (permanente e consumo)	11	79%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação a resposta aberta, houve indicações de processos que são realizados, mas que não haviam sido mapeados, conforme o Quadro 8. Como não houve indicações de processos em comum por parte dos respondentes, ou seja, apenas indicações isoladas, estes processos não serão mapeados nesta pesquisa. Estas indicações serão analisadas posteriormente quando o grupo de trabalho ou comissão permanente de análise dos processos do SiBI/IFSC for composta.

Quadro 8 – Respostas abertas relacionadas à questão 50.

Respostas abertas relacionadas à questão 50
Recebimento de Trabalhos de conclusão.
Emissão da GRU.
Participação em editais para apoio nas atividades artísticas e culturais.
Treinamento de novos servidores ingressantes no IFSC.
Conferência e colagem das etiquetas de patrimônio nos livros.
Indicações de leitura.
Planejamento anual.

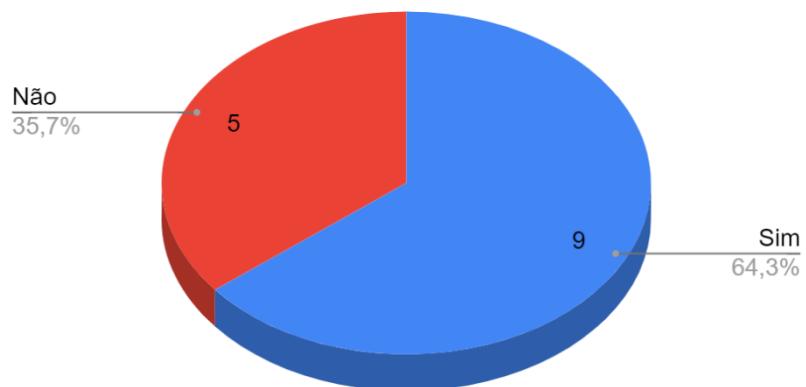
Fonte: Dados da pesquisa.

A última questão respondida pelos pesquisados (questão 51) foi verificar o interesse do grupo em compor uma comissão ou grupo de trabalho para analisar e acompanhar os processos mapeados para o SiBI/IFSC. Esta questão

foi aplicada com o objetivo de dar continuidade ao trabalho após a conclusão da pesquisa.

Conforme o Gráfico 3, dos 14 respondentes, 9 tem interesse em participar de uma comissão ou grupo de trabalho, e 5 responderam que não teriam interesse.

Gráfico 2 – Interesse por parte do pesquisado em participar de uma comissão permanente ou Grupo de Trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa.

Coletados os dados junto aos bibliotecários da instituição em relação aos processos mapeados para o SiBI/IFSC em 2012, o passo seguinte da presente pesquisa, foi mapear os processos que de fato são realizados em comum pelas bibliotecas do IFSC.

4.4 PROPOSTA DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS AO SiBI/IFSC

Após a aplicação, tabulação e análise dos dados coletados, o próximo passo foi propor um novo mapeamento de processos ao SiBI/IFSC, conforme o último objetivo específico dessa pesquisa. Como descrito na seção 3.3.4, foi utilizado o software Bizagi para modelagem dos processos. Ao todo foram mapeados 22 processos, conforme quadro 9. Desses 16 processos que já haviam sido mapeados em 2012 foram atualizados, conforme sugestões de tarefas enviadas pelos bibliotecários, e 6 processos foram mapeados de acordo

com as respostas obtidas na questão 50 do instrumento de coleta de dados. Em cada processo modelado foi elaborada a sua definição e descrição, do início ao fim do processo (Ver Seção 5).

Quadro 9 – Processos mapeados.

Processos	
Aquisição de materiais (permanentes e consumo)	Geração de relatórios estatísticos no SophiA
Aquisição de recursos informacionais (compra)	Inventário
Aquisição de recursos informacionais (doação)	Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível
Cadastro automático de alunos e servidores no sistema SophiA	Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos
Cadastro manual dos usuários no SophiA	Parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos
Capacitação dos usuários	Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU
Catalogação na fonte	Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais
Circulação	Serviço de referência
Desbaste de recursos informacionais	Solicitação suporte sistema SophiA
Descarte de recursos informacionais	Tratamento técnico da informação
Emissão da negativa de débito	Visita orientada

Fonte: Dados da pesquisa.

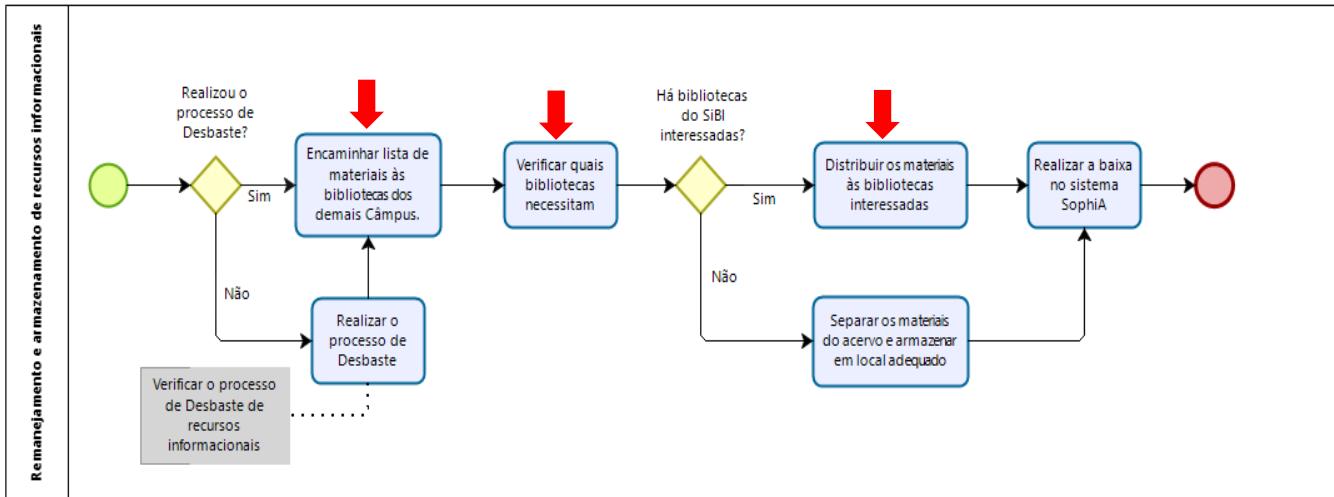
Nas próximas 3 seções a seguir serão apresentados 3 exemplos de processos mapeados: 2 processos que foram atualizados e 1 processo que ainda não havia sido mapeado anteriormente, ambos exemplos baseados na notação BPMN com a utilização do software Bizagi.

4.4.1 Primeiro exemplo de processo mapeado: Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais

No processo de “Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais”, em seu mapeamento de 2012 (ANEXO A), existem apenas duas tarefas: i) encaminhar os recursos informacionais avaliados e separados no desbaste; ii) armazenar em um depósito os recursos informacionais retirados do acervo ativo. Com as sugestões enviadas pelos respondentes (Quadro 10),

atualizando o processo com a utilização dos elementos de notação BPMN e empregando o software Bizagi, modelou-se o processo de remanejamento e armazenamento de recursos informacionais, conforme a Figura 3:

Figura 3 – Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 10 – Sugestões enviadas: Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.

Processo	Sugestões enviadas
Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais	Distribuir entre as bibliotecas do sistema que precisa. Verificar quais bibliotecas necessitam. Identificar no sistema as obras e os locais para desbaste. Encaminhar lista de materiais às bibliotecas dos demais Câmpus.

Fonte: Dados da pesquisa.

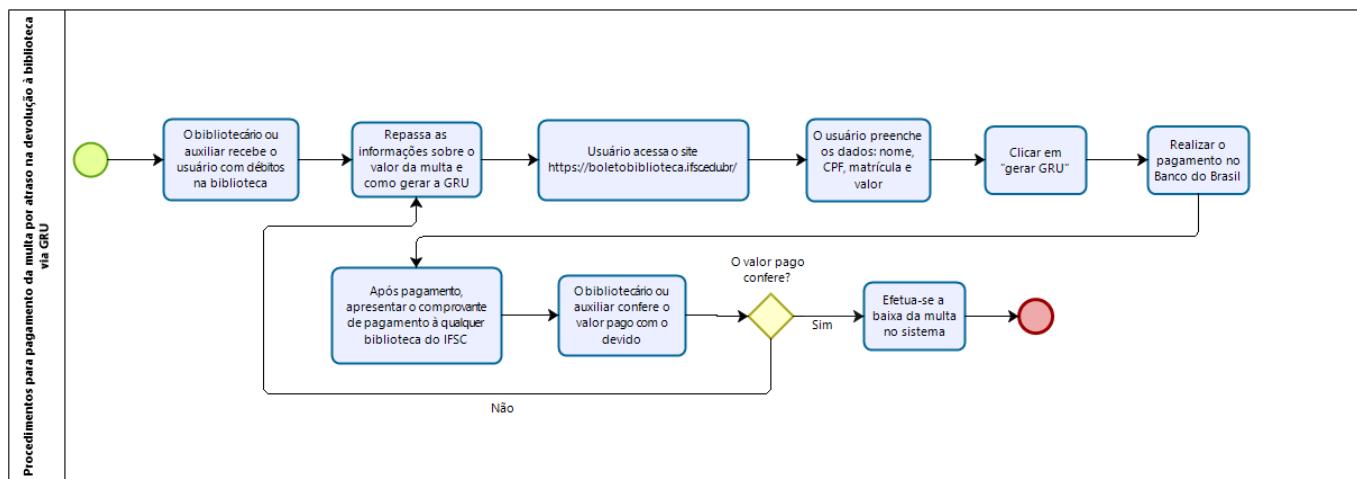
Na Figura 3 estão destacadas as sugestões enviadas pelos respondentes e que foram inseridas na modelagem do processo de remanejamento. Constatata-se agora que o processo não possui apenas duas tarefas a serem executadas, e sim um fluxo a ser seguido, do início ao fim. O processo inicia com a notação de gateway (ver descrição no Quadro 4), solicitando ao bibliotecário que, para iniciar o processo de remanejamento, deve ser realizado anteriormente o processo de “Desbaste de recursos informacionais”, caso não tenha sido feito, o mesmo deve ser realizado antes de iniciar o processo de Remanejamento. Após realização do processo de desbaste, deve-se encaminhar a lista de materiais destinados no remanejamento às bibliotecas dos demais câmpus, a fim de identificar se há interesse nos materiais. Em seguida é inserido um novo

gateway, para verificar se há bibliotecas interessadas nos materiais disponíveis. Caso tenham, distribuir os materiais às bibliotecas, e posteriormente realiza-se a baixa destes materiais no sistema SophiA. Caso não haja bibliotecas interessadas, o bibliotecário separa os materiais listados, armazena em local adequado e finaliza, efetuando a baixa dos materiais no sistema.

4.4.2. Segundo exemplo de processo mapeado: Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU

O segundo exemplo de mapeamento que foi atualizado é o processo de “Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU”, conforme Figura 4. No processo em questão mapeado em 2012 (ANEXO A), verifica-se que a sua modelagem segue parcialmente a notação BPMN, utilizando eventos de tarefa em todo o seu fluxo. Porém o processo como está modelado não é mais realizado da mesma maneira. No processo, a GRU era emitida acessando o sistema do Tesouro Nacional. Atualmente a guia é gerada no próprio site do IFSC¹⁵ inserindo apenas quatro dados para emissão, ao contrário de como era anteriormente, em que eram necessários preencher dez campos. Na Figura 4 abaixo está o processo de procedimento para pagamento de multa, atualizado conforme este é realizado atualmente e com as contribuições dos bibliotecários respondentes (Quadro 11).

Figura 4 – Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.



Fonte: Elaborado pelo autor.

¹⁵ <https://boleto.biblioteca.ifsc.edu.br/>

Quadro 11 – Sugestões enviadas: Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.

Processo	Sugestões enviadas
Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU	Orientação ao usuário para acessar o site das bibliotecas e lá gerar a GRU com seus dados e posteriormente apresentar o comprovante de pagamento na biblioteca para quitação.

Fonte: Dados da pesquisa.

O processo de procedimento para pagamento da multa por atraso inicia quando o bibliotecário ou auxiliar recebe o usuário que apresenta débitos pendentes na biblioteca. São repassadas as informações sobre o valor da multa devida e como gerar a GRU. A partir da terceira tarefa é que o processo atualizado se diferencia do anterior, pois ao invés do usuário acessar a página do Tesouro Nacional, ele irá acessar a página do IFSC para gerar a guia. Isto vem ao encontro da sugestão enviada pelos bibliotecários na coleta de dados, no qual se orienta o usuário a acessar o site do IFSC para gerar a GRU.

No prosseguimento do processo, o usuário preenche os dados solicitados: nome, CPF, matrícula e valor. Clica em “gerar GRU”. Em seguida deve-se realizar o pagamento da guia no Banco do Brasil. Após o pagamento, o usuário deve apresentar o comprovante em qualquer biblioteca do IFSC para dar baixa na multa. O bibliotecário ou auxiliar conferem no comprovante se o valor pago é o mesmo que o devido. Caso o valor pago não conferir, comunica o usuário, solicitando que gere novamente a GRU, faça o pagamento e apresente a guia paga na biblioteca do IFSC. Se o valor pago conferir, efetua-se a baixa da multa no SophiA, finalizando o processo.

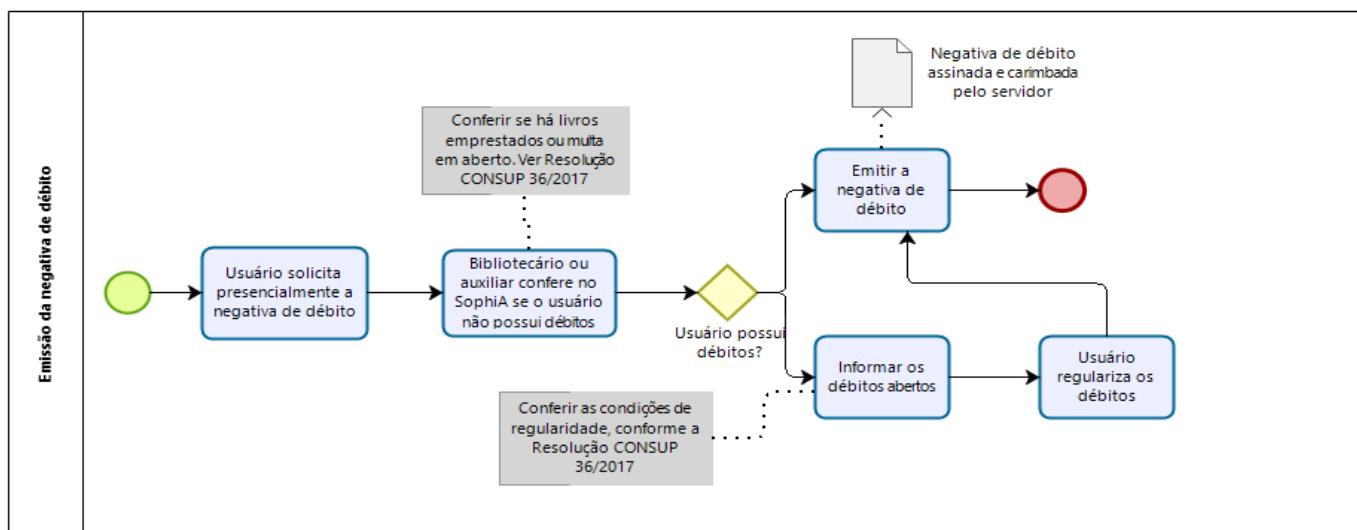
4.4.3 Terceiro exemplo de processo mapeado: Emissão de negativa de débito

O terceiro exemplo de processo modelado será o processo de “Emissão de negativa de débito”, este que ainda não havia sido mapeado anteriormente para o SiBI/IFSC. Conforme relatado na seção 4.3, além dos 16 processos mapeados, outros 6 também fazem parte das atividades desenvolvidas em comum às bibliotecas dos câmpus, de acordo com os resultados obtidos na

tabulação e análise dos dados coletados. Estes 6 processos foram modelados com base na experiência profissional do autor e nos relatos apresentados diariamente pelos bibliotecários do IFSC nos canais de comunicação, como e-mails, mensagens eletrônicas, telefonemas e reuniões.

A emissão da negativa de débito é realizada quando o usuário irá se desligar da instituição. Se for aluno, a negativa de débito é emitida para retirar o diploma após a conclusão de curso, para trancamento, cancelamento ou transferência de curso. Quando é para servidores, a negativa é emitida quando ele se aposenta, se exonera, para remoção, redistribuição, ou qualquer outra forma que ele venha se desvincular da instituição. A Figura 5 ilustra o processo de emissão de negativa de débito.

Figura 5 – Emissão de negativa de débito.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O processo inicializa quando o usuário solicita presencialmente a negativa de débito na biblioteca. O bibliotecário ou auxiliar que o recepciona confere no sistema SophiA se o usuário não possui débitos com a biblioteca. Deve-se conferir se não há livros emprestados ou multas em aberto, conforme regras previstas na Resolução CONSUP 36/2017¹⁶. As regras previstas na Resolução são para cada tipo de usuário (aluno ou servidor) e para cada tipo de solicitação

¹⁶ Esta resolução altera normas para cobrança de multa no atraso da devolução de materiais no Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/179683/179815/Resolu%C3%A7%C3%A3o+sobre+cobran%C3%A7a+de+multas/49654937-6603-d80e-5964-48536b3ae969>. Acesso em: 30 abr. 2020.

para emissão da negativa. Se o usuário não possuir débitos, é emitida a negativa de débito, assinada e carimbada pelo servidor que realizou o atendimento. Caso tenha, informa ao usuário os débitos abertos e solicita que o mesmo regularize. Após o usuário regularizar, emite-se a negativa de débito, assinada e carimbada pelo servidor que realizou o atendimento.

4.5 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS PROCESSOS MAPEADOS

Nos três exemplos apresentados nas subseções anteriores, observa-se que os processos possuem um fluxo, identificando o início e fim, orientando o bibliotecário qual tarefa no processo ele está posicionado, e qual será a próxima a ser executada. Que as atividades sugeridas pelos bibliotecários no questionário foram aproveitadas durante a modelagem dos processos. A aplicabilidade do mapeamento em conjunto com a gestão de processos, proporcionará às bibliotecas do SiBI/IFSC a redução de esforços exercida na execução dos serviços oferecidos, tanto de maneira direta, como os processos de circulação e serviços de referência, como indiretos, como inventário e tratamento técnico da informação, otimizando tempo e recursos empregados nas atividades desenvolvidas.

A importância do mapeamento de processos em unidades de informação é reforçada pelas autoras Blattmann e Reis (2004), relatando que a representação do gerenciamento de processos auxilia a compreensão em pautar diretrizes na oferta de serviços e produtos aos usuários. Não basta saber organizar simplesmente serviços e produtos de informação, estes necessitam atender às demandas do usuário para que se possa buscar o que existe com facilidade no acesso e no uso dessa informação estruturada.

O êxito na aplicabilidade da gestão de processos em organismos de informação, como as bibliotecas por exemplo, pode ser demonstrado por meio dos benefícios que serão proporcionados, tanto para os usuários que receberão os serviços oferecidos, quanto à unidade de informação e a instituição em que ela está vinculada. “A organização e gestão desses organismos poderão ser mais facilmente conduzidas se forem mapeadas. Qualquer setor que se utilize dessa prática posicionará o seu objetivo final em prol dos seus clientes e/ou usuários” (FAGUNDES, 2016, p. 51).

Outras vantagens na modelagem dos processos estão na documentação e padronização dos processos. Para as autoras Paula e Valls (2014), um dos principais benefícios obtidos com o mapeamento é o surgimento de uma visão e compreensão dos processos compartilhados por todos os envolvidos.

Em suma, quanto mais os processos mapeados forem compreendidos na instituição, mais os indivíduos irão perceber que não atuam isoladamente, eles partilham um todo na execução das atividades em benefício de um único objetivo. Com estas vantagens, o tempo despendido nas atividades rotineiras desenvolvidas nas bibliotecas do IFSC pode ser reduzido, otimizando o tempo com atividades inéditas e esporádicas que requerem maior raciocínio.

5 PROCESSOS MAPEADOS

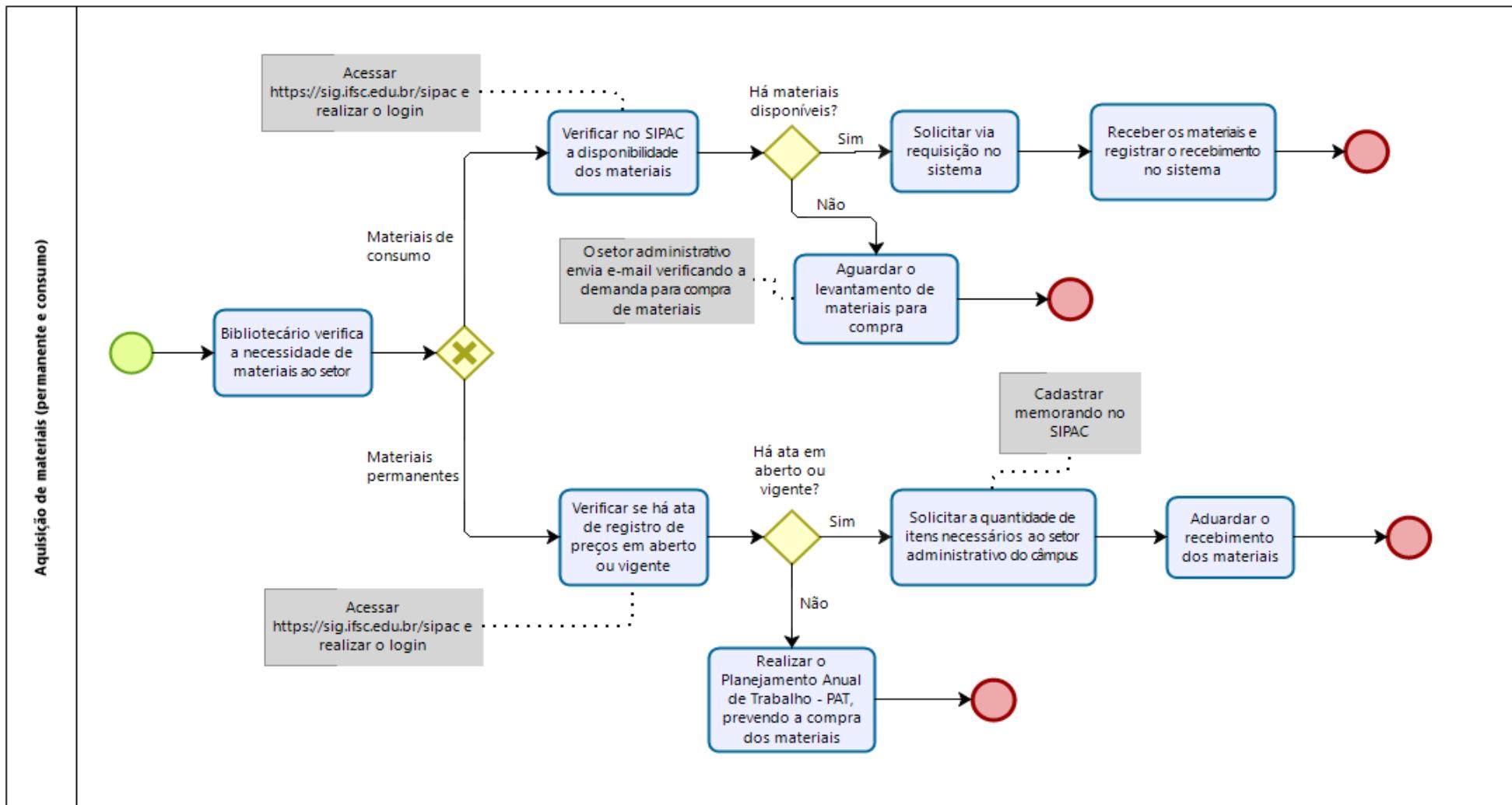
A seguir serão apresentados os 22 processos mapeados, cada um com a sua definição, descrição e mapa do processo.

Quadro 12 – Processo: aquisição de materiais (permanentes e consumo).

DEFINIÇÃO
Aquisição de materiais permanentes (ex.: cadeira, mesa e computador) e consumo (ex.: caneta, lápis, etiqueta e papel) pela modalidade de compra de forma licitada.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário verifica a necessidade de materiais para o setor. Para materiais de consumo, verificar no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) a disponibilidade dos materiais. Para o acesso ao SIPAC, o bibliotecário deve entrar no site https://sipac.ifsc.edu.br/sipac/ e inserir o login institucional. Caso haja materiais disponíveis, deve-se solicitar via requisição no sistema. Após solicitação, aguardar o recebimento e conferir os materiais solicitados, registrando o recebimento no sistema. Se não houver os materiais disponíveis, aguardar o levantamento que o setor administrativo realiza, para solicitação de compra dos materiais. Esse levantamento é solicitado por e-mail, verificando a demanda para compra de materiais. Para materiais permanentes, o bibliotecário deve verificar se há ata de registro de preços em aberto ou vigente para solicitação, acessando o site https://sipac.ifsc.edu.br/sipac/ , inserindo o login institucional. Havendo ata em aberto ou vigente, deve-se solicitar a quantidade de itens necessários ao setor administrativo do câmpus, cadastrando memorando no SIPAC. Em seguida, aguardar o recebimento e conferir os materiais solicitados, registrando o recebimento no sistema. Se não houver os materiais disponíveis, deve-se realizar o Planejamento Anual de Trabalho (PAT), prevendo a compra dos materiais necessários.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 6 – Aquisição de materiais (permanentes e consumo).



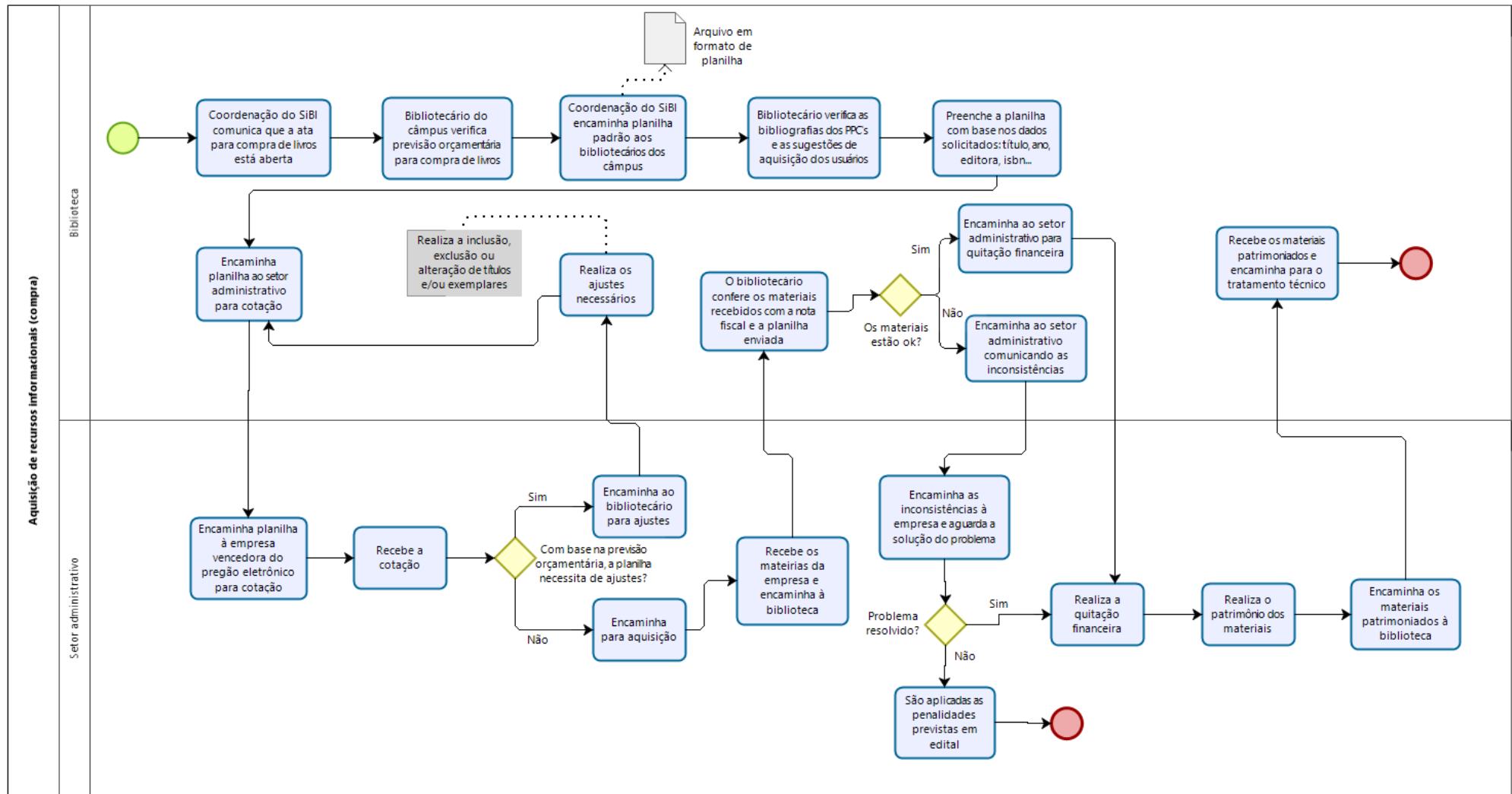
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 13 – Processo: aquisição de recursos informacionais (compra)

DEFINIÇÃO
Compra de livros, atlas, globos ou outro recurso informacional impresso ou físico que venha a compor o acervo da biblioteca.
DESCRIÇÃO
<p>A coordenação do SiBI comunica aos bibliotecários que a ata de regista de preços para compra de livros está aberta. Os bibliotecários dos câmpus verificam a previsão orçamentária para compra de livros. A coordenação do SiBI encaminha a planilha padrão aos bibliotecários dos câmpus. Os bibliotecários verificam as bibliografias dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC's) e as sugestões de aquisições dos usuários. Os bibliotecários preenchem a planilha, inserindo os dados solicitados: título, ano, editora, isbn, quantidade e entre outros. Em seguida encaminha ao setor administrativo para cotação dos livros.</p> <p>No setor administrativo, é encaminhada a planilha preenchida à empresa vencedora do pregão eletrônico para que ela faça a cotação. O setor recebe a cotação. Se a cotação não estiver dentro do previsto no orçamento para compra de livros, com valores acima ou abaixo, o setor encaminha ao bibliotecário para que o mesmo realize os ajustes necessários e devolva novamente a planilha ao setor para cotação. Caso a cotação esteja dentro do previsto, o setor encaminha para aquisição dos livros. Os materiais são enviados pela empresa e o setor administrativo encaminha à biblioteca do câmpus.</p> <p>Na biblioteca, o bibliotecário confere se os materiais recebidos conferem com a nota fiscal enviada pela empresa e pela planilha preenchida. Se os materiais não estiverem dentro do que foi solicitado, encaminha-se ao setor administrativo comunicando as inconsistências. O setor encaminha as inconsistências relatadas à empresa e aguarda a solução do problema. Se o problema não for resolvido, são aplicadas as penalidades previstas em edital, se for resolvido, é realizada a quitação financeira. Caso os materiais estiverem dentro do que foi solicitado, é encaminhada a nota fiscal ao setor administrativo para quitação financeira. No setor administrativo, é registrado o patrimônio dos materiais e encaminhado os materiais para a biblioteca. O bibliotecário recebe os materiais patrimoniados e os separa para realizar o tratamento técnico.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 7 – Aquisição de recursos informacionais (compra).



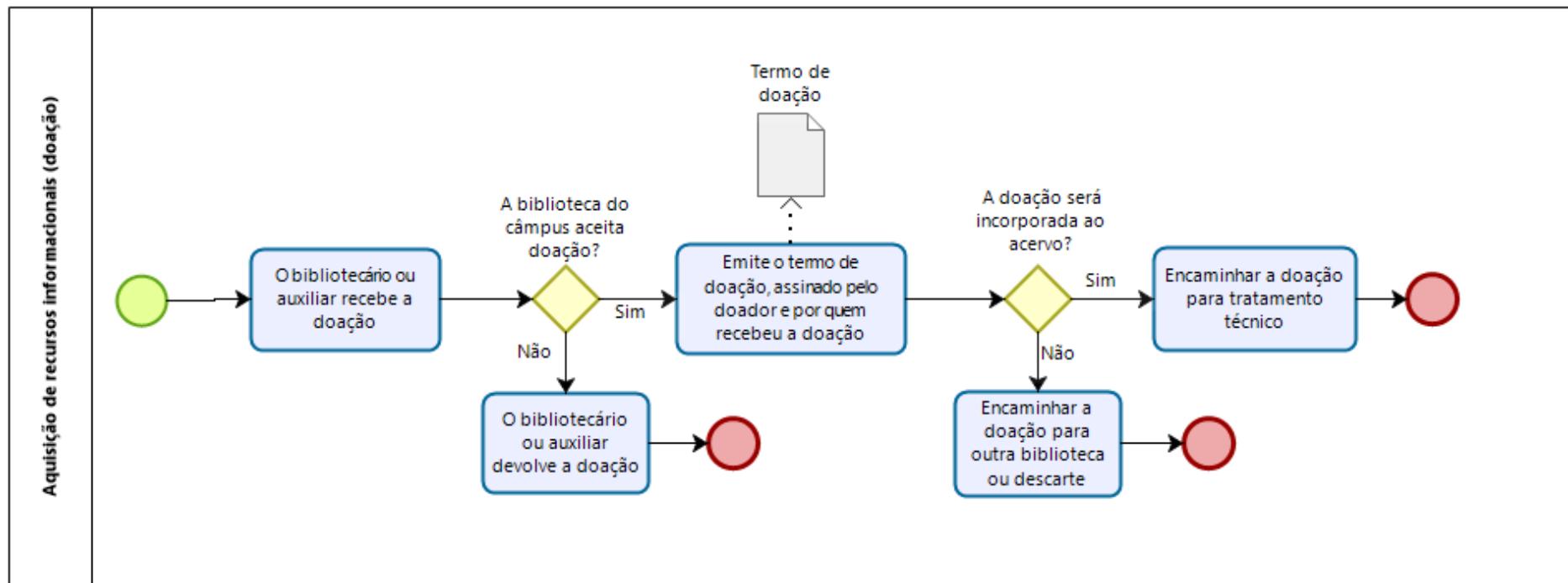
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 14 – Processo: aquisição de recursos informacionais (doação).

DEFINIÇÃO
Doação recebida por terceiros como livros, atlas, globos ou outro recurso informacional impresso ou físico passível de vir a compor o acervo da biblioteca.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário ou auxiliar recebem a doação. Se a biblioteca não aceita doações, é devolvida a doação informando ao usuário que o setor não aceita. Caso a biblioteca aceite doações, é emitido o termo de doação, assinado pelo doador e pelo servidor que recebeu a doação. É realizada uma análise das doações recebidas, e o bibliotecário decidirá se a doação será ou não incorporada ao acervo. Se não for incorporada, é encaminhada a doação para outra biblioteca ou ela é descartada. Caso seja aceita, a doação é encaminhada para o tratamento técnico.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 8 – Aquisição de recursos informacionais (doação).



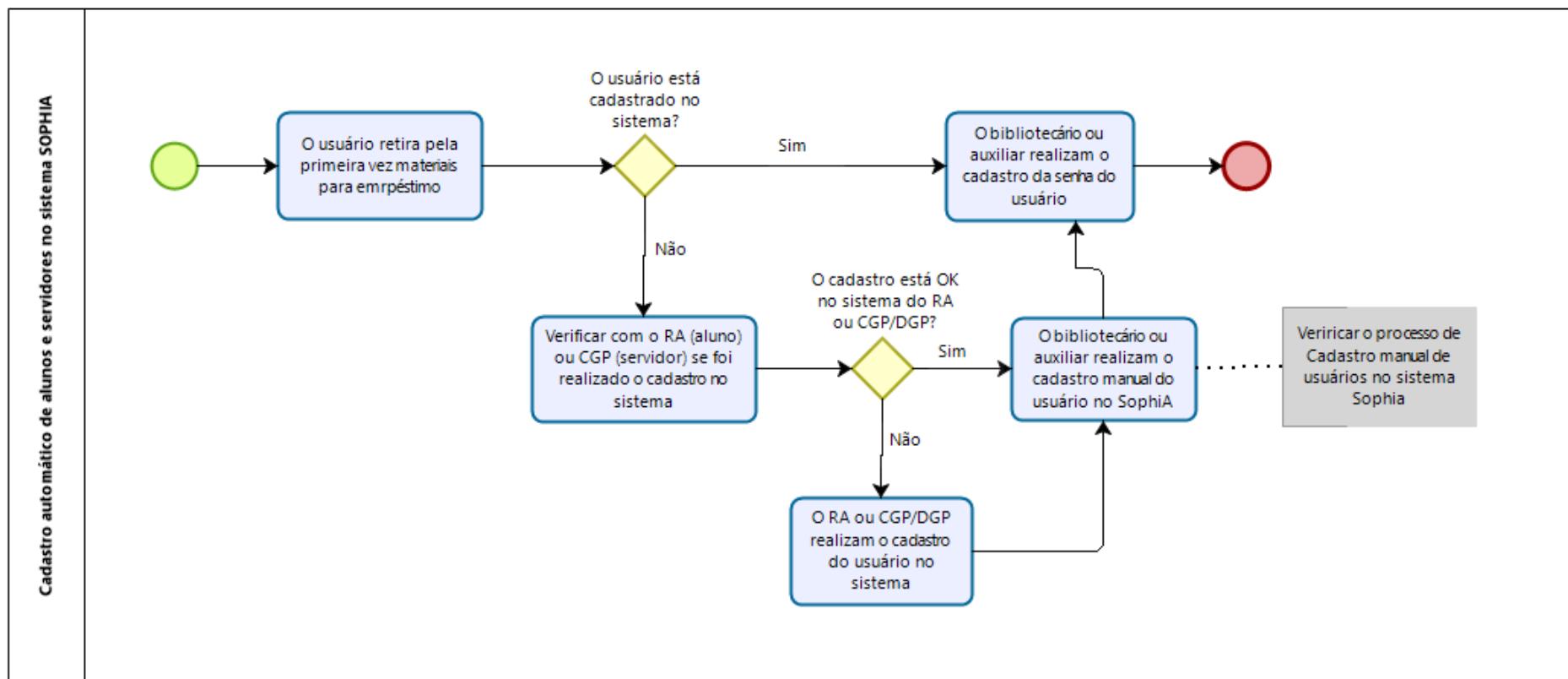
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 15 – Processo: cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia.

DEFINIÇÃO
O cadastro automático é realizado quando o aluno ou servidor ingressa na instituição. Para os alunos a matrícula é realizada no sistema acadêmico, para os servidores a matrícula é feita no sistema de recursos humanos. Após a matrícula, ambos sistemas se comunicam com o SophiA e é executado de forma automática a migração dos dados.
DESCRIÇÃO
O usuário irá retirar pela primeira vez matérias para empréstimo. É verificado se o usuário está cadastrado no sistema SophiA. Se sim, o bibliotecário ou auxiliar realizam o cadastro da senha do usuário. Caso não tenha cadastro, encaminha o usuário para o Registro Acadêmico (RA), se for aluno, ou Coordenadora de Gestão de Pessoas (CGP), se for servidor, para conferir se o cadastro foi realizado. Se o cadastro estiver certo nos sistemas do RA ou CGP, encaminha-se o usuário para biblioteca para realizar o cadastro manual no SophiA. Caso o cadastro não esteja correto, o RA ou CGP realizam o cadastro do usuário, em seguida encaminha-se para biblioteca para realizar o cadastro manual no SophiA. Após o cadastro manual, realiza-se o cadastro da senha do usuário.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 9 – Cadastro automático de alunos e servidores no sistema Sophia.



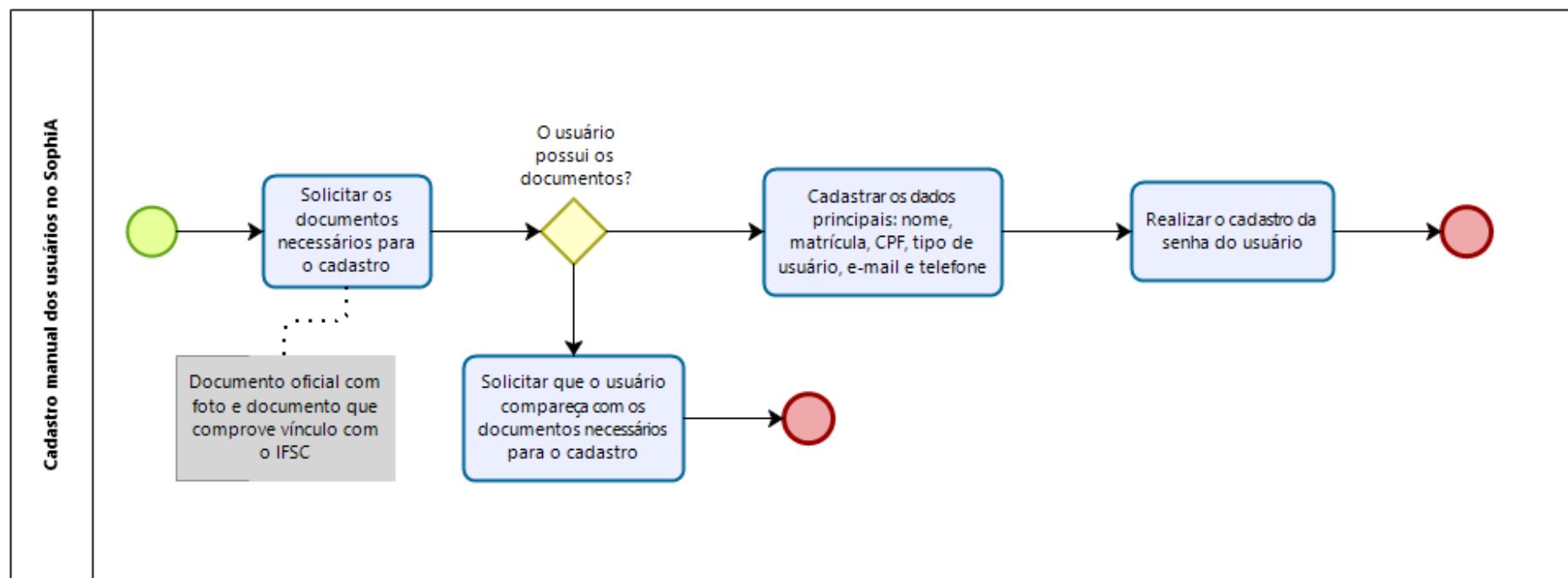
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 16 – Processo: cadastro manual dos usuários no Sophia.

DEFINIÇÃO
DESCRIÇÃO
É o cadastro manual de alunos e servidores no sistema SophiA.
Solicita-se ao usuário os documentos necessários para realizar o cadastro: documento oficial com foto e documento que comprove o vínculo com o IFSC. Se o usuário não tiver os documentos solicitados, não é realizado o cadastro e o informa que o setor necessita dos documentos para o cadastro. Caso o usuário tenha em mãos os documentos, é realizado o seu cadastro. Para o cadastro manual, são inseridos os dados principais: nome, matrícula, CPF, tipo de usuário, e-mail e telefone. Em seguida, é realizado o cadastro da senha.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 10 – Cadastro manual dos usuários no Sophia.



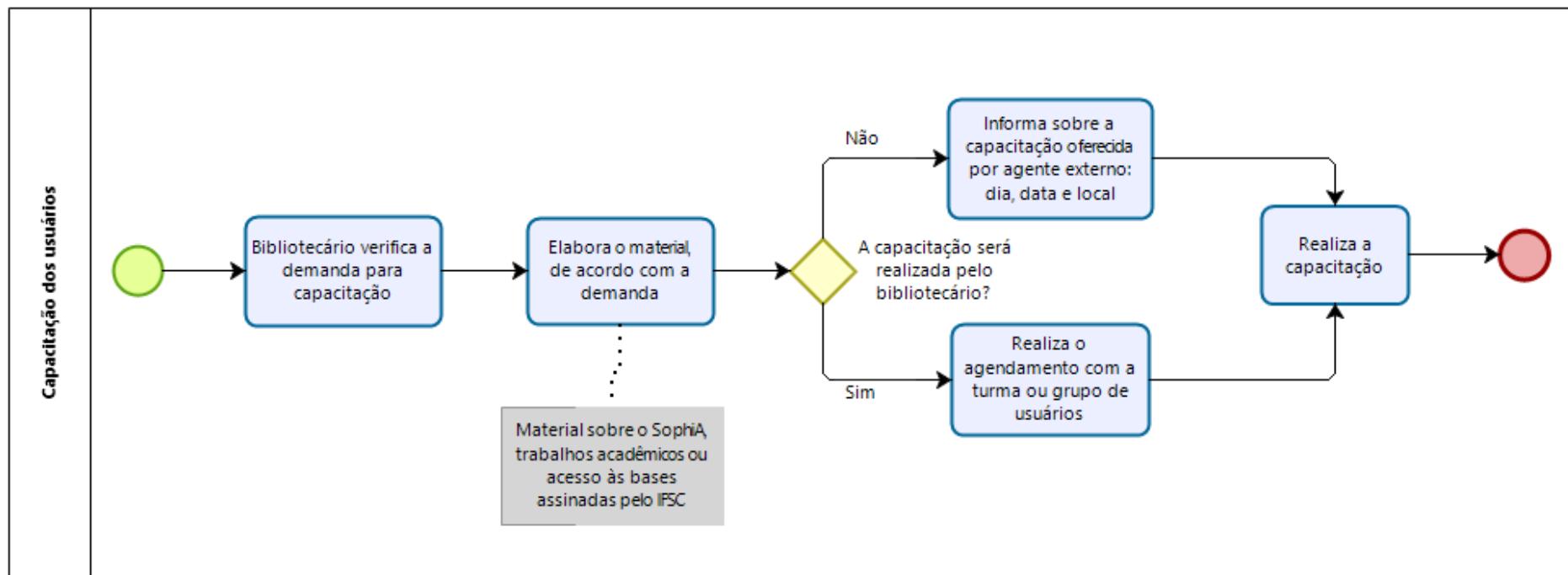
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 17 – Processo: capacitação dos usuários.

DEFINIÇÃO
DESCRIÇÃO
Atuação do bibliotecário em capacitar os usuários a desenvolverem competências em realizar suas buscas bibliográficas, a partir das ferramentas disponíveis pela instituição.
O bibliotecário verifica a demanda no câmpus para capacitação. Elabora-se o material da capacitação, de acordo com a demanda. Este material para capacitação pode ser em relação ao uso do SophiA, para normalização de trabalhos acadêmicos ou para acesso e uso das bases de dados assinadas pelo IFSC. Caso a capacitação seja realizada pelo bibliotecário, efetua-se o agendamento com a turma de alunos ou grupo de usuários, em seguida realiza-se a capacitação. Se a capacitação for realizada por agente externo, é comunicado aos usuários sobre a capacitação que será oferecida, informando dia, data e local.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 11 – Capacitação dos usuários.



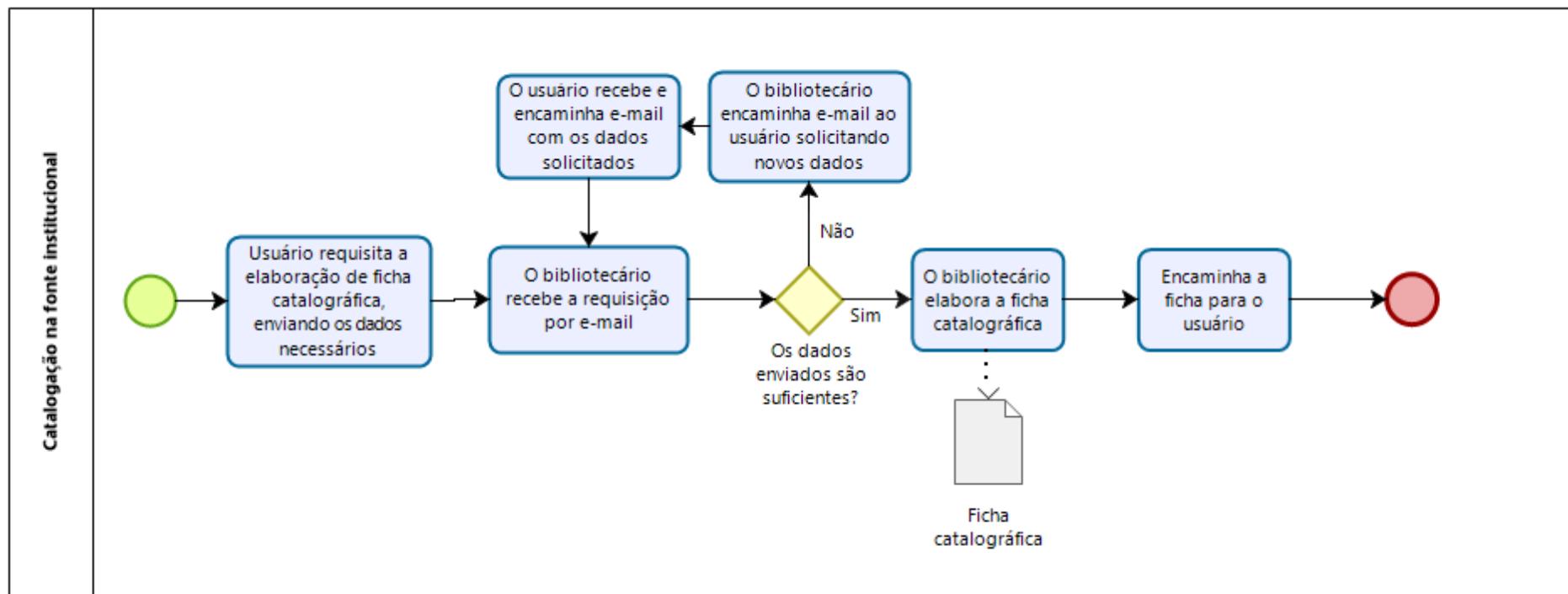
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 18 – Processo: catalogação na fonte.

DEFINIÇÃO
DESCRIÇÃO
<p>É o processo de criação da ficha catalográfica que vai anexada à publicação.</p> <p>O bibliotecário recebe a requisição do usuário por e-mail para a elaboração de ficha catalográfica, com os dados necessários. O bibliotecário verifica se os dados enviados são suficientes. Se os dados são suficientes, o bibliotecário elabora a ficha catalográfica, e a encaminha para o usuário por e-mail. Caso os dados enviados pelo usuário não sejam suficientes, o bibliotecário responde ao usuário solicitando novos dados. O usuário recebe a solicitação e encaminha novamente os dados para elaboração da ficha catalográfica.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 12 – Catalogação na fonte.



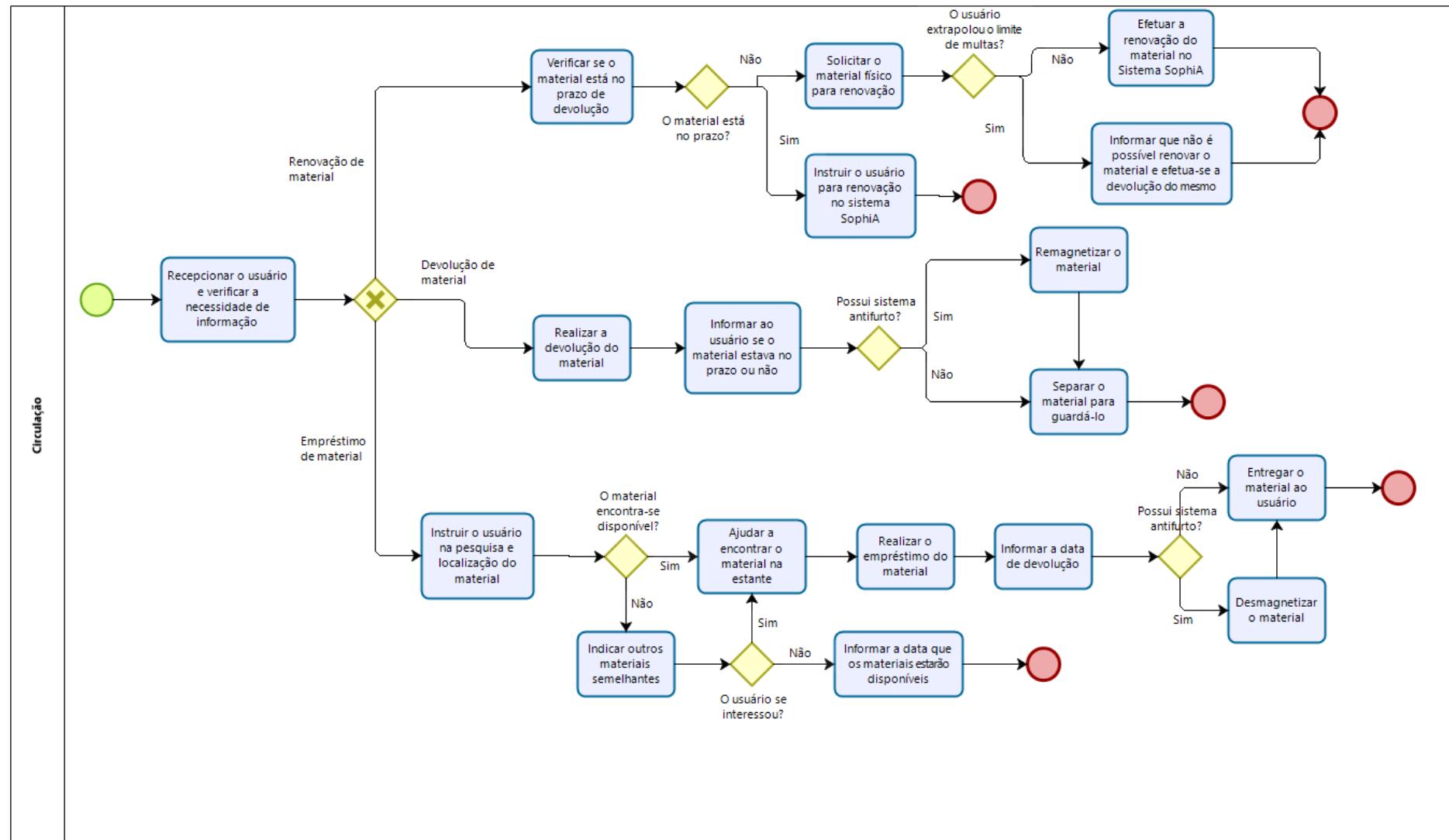
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 19 – Processo: circulação.

DEFINIÇÃO
Circulação é o processo de movimentação do acervo bibliográfico na biblioteca. Essa movimentação pode ser o empréstimo, devolução, reserva ou consulta do material.
DESCRIÇÃO
<p>Repcionar o usuário e verificar a necessidade de informação.</p> <p>Para renovação de material: É verificado se o material está dentro do prazo de devolução. Caso esteja, é instruído ao usuário para que faça a renovação diretamente no sistema SophiA. Caso não esteja, são solicitados os materiais físicos para renovação. Verifica se o usuário extrapolou o limite de multas. Caso não, efetua-se a renovação do material. Caso tenha extrapolado o limite, comunica-se ao usuário que não é possível realizar a renovação dos materiais e efetua-se a devolução dos mesmos.</p> <p>Para a devolução de material: É realizada a devolução dos materiais, em seguida comunica ao usuário se os materiais devolvidos estavam dentro do prazo ou não. Se a biblioteca do câmpus possuir sistema antifurto, é remagnetizado os materiais e separados para guarda-los. Caso não possua, apenas separa-se os materiais para guarda-los.</p> <p>Para empréstimo de material: Instruir o usuário para pesquisa e localização dos materiais. Caso os materiais estejam disponíveis, instruir e ajudar a localizar os materiais. Se não estiverem disponíveis, indicar outros materiais semelhantes. Se o usuário se interessar, instruir e ajudar a localizar os materiais. Caso não, informar a data de disponibilidade do material. Após a localização dos matérias nas estantes, é realizado o empréstimo dos mesmos, informando a data de devolução. Se a biblioteca do câmpus possuir sistema antifurto, são desmagnetizados os materiais, em seguida são entregues ao usuário. Caso não possua, apenas entregue os materiais ao usuário.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 13 – Circulação.



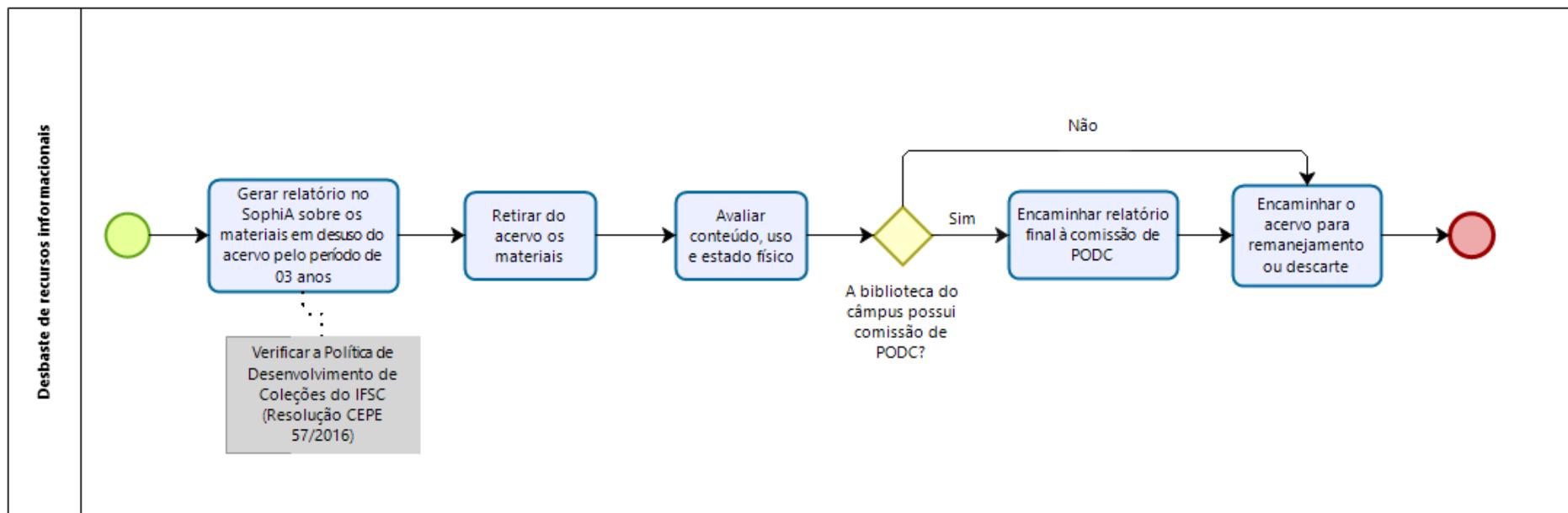
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 20 – Processo: desbaste de recursos informacionais.

DEFINIÇÃO
É o processo pelo qual se retira do acervo os materiais que estão em desuso. Seu fim pode ser o remanejamento ou descarte.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário gera relatório no SophiA sobre os materiais em desuso no acervo pelo período de 03 anos. Esse prazo está estabelecido na Política de Desenvolvimento de Coleções (PODC) do IFSC, Resolução CEPE 57/2016. Em seguida, são retirados os materiais em desuso do acervo. É avaliado o conteúdo, uso e estado físico destes materiais. Se a biblioteca do câmpus possuir comissão de PODC, é encaminhado relatório final à comissão, em seguida encaminhar o acervo em desuso para remanejamento ou descarte. Caso não possui comissão de PODC, o acervo em desuso é encaminhado para remanejamento ou descarte.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 14 – Desbaste de recursos informacionais.



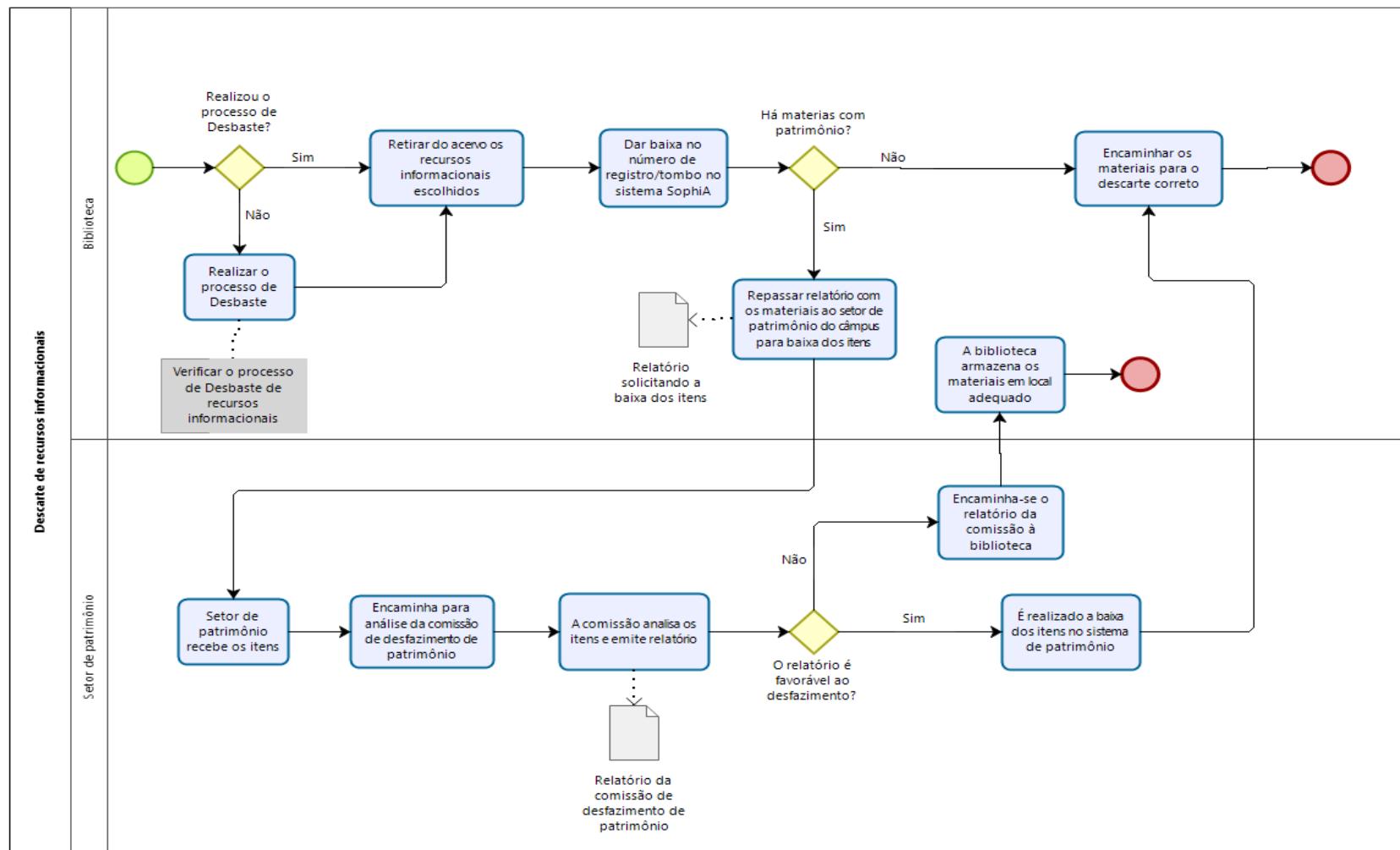
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 21 – Processo: descarte de recursos informacionais.

DEFINIÇÃO
É o processo que retira os materiais selecionados no processo de desbaste e que não serão remanejados, para ser doado à outras instituições ou eliminados da coleção permanentemente.
DESCRIÇÃO
O processo inicia após a biblioteca ter realizado o desbaste, caso não tenha sido feito, o mesmo deve ser realizado antes de dar início ao processo de descarte de recursos informacionais. Após realização do processo de desbaste, deve-se retirar do acervo os recursos informacionais em desuso, em seguida, dar baixa no número de registro/tombo no sistema SophiA. Se não forem materiais patrimoniados, encaminha-se para o descarte correto. Caso tenham, elaborar relatório com os materiais patrimoniados e encaminha-los ao setor de patrimônio do câmpus. O setor de patrimônio recebe o relatório dos itens que serão descartados. Encaminha para análise da comissão de desfazimento de patrimônio. A comissão analisa os itens que serão descartados, emitindo relatório conclusivo. Se o relatório for favorável para o desfazimento de patrimônio, o setor realiza a baixa destes itens no sistema de patrimônio (SIPAC), em seguida encaminha à biblioteca para que a mesma faça o descarte correto dos materiais. Caso não seja favorável, o setor de patrimônio encaminha o relatório da comissão à biblioteca. Ao receber o relatório desfavorável, a biblioteca armazena os materiais patrimoniados em local adequado, afastado do acervo geral.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 15 – Descarte de recursos informacionais.



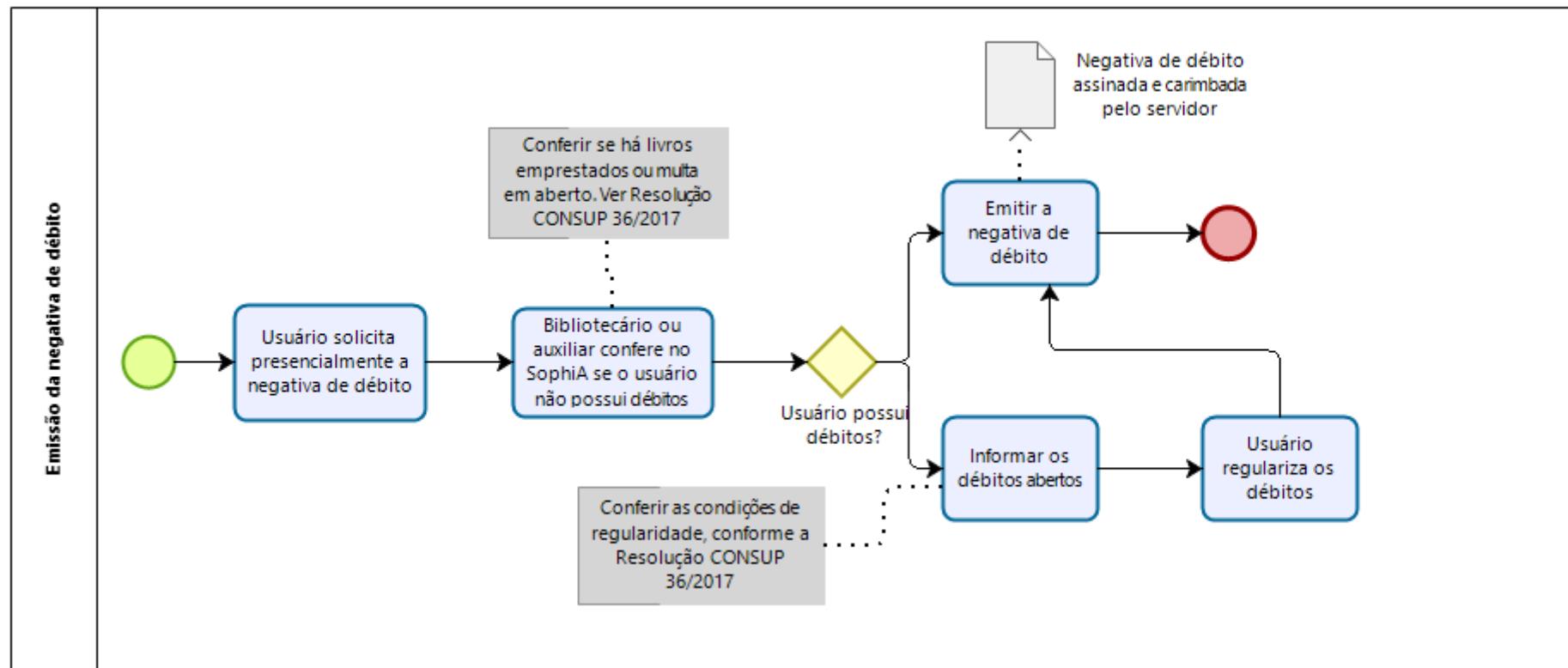
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 22 – Processo: emissão da negativa de débito.

DEFINIÇÃO
É o processo de emissão do comprovante declarando que o usuário não possui nenhum débito ou materiais pendentes na biblioteca.
DESCRIÇÃO
O usuário solicita presencialmente a negativa de débito. O bibliotecário ou auxiliar conferem no sistema SophiA se o usuário não possui débitos. Deve-se conferir se não há livros emprestados ou multas em aberto, conforme regras previstas na Resolução CONSUP 36/2017. Se o usuário não possuir débitos, é emitida a negativa de débito, assinada e carimbada pelo servidor que realizou o atendimento. Caso tenha, informa ao usuário os débitos abertos e solicita que o mesmo regularize. Após o usuário regularizar, emite-se a negativa de débito, assinada e carimbada pelo servidor que realizou o atendimento.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 16 – Emissão da negativa de débito.



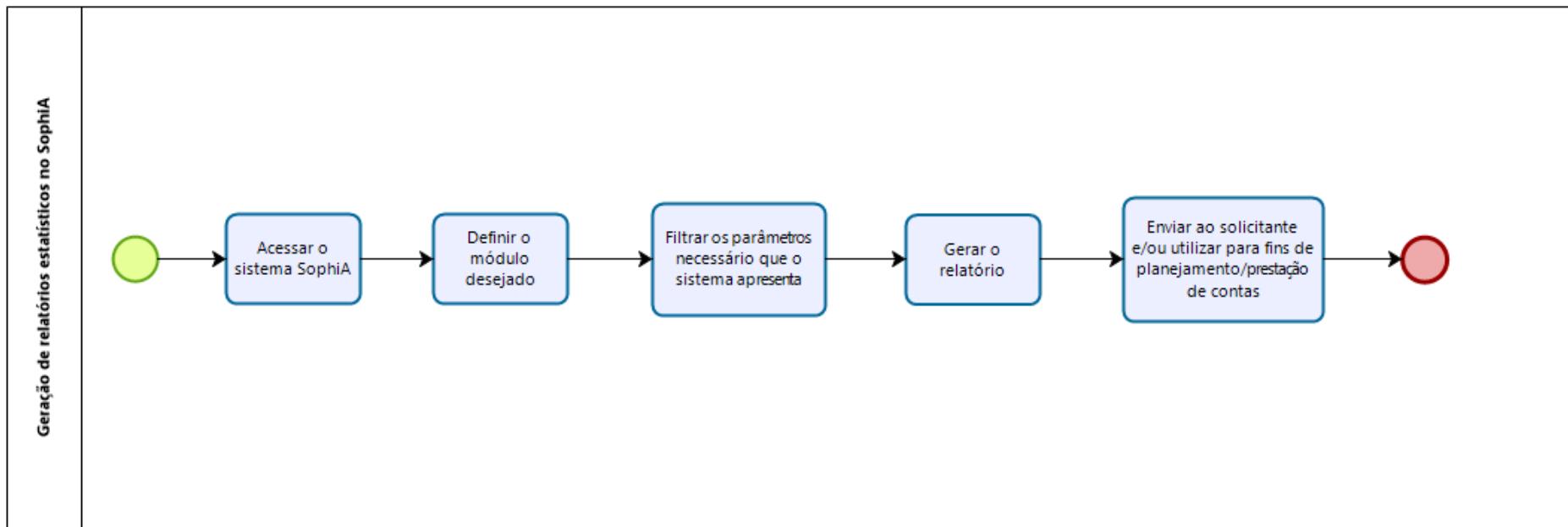
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 23 – Processo: geração de relatórios estatísticos no Sophia.

DEFINIÇÃO
É a geração de relatórios estatísticos, como quantitativo do acervo e de empréstimos realizados em um dado período, emitidos no sistema SophiA.
DESCRIÇÃO
Para gerar relatórios estatísticos, deve-se acessar o sistema SophiA e definir o módulo ou tipo de relatório que deseja emitir. Em seguida, filtra-se os parâmetros necessários que o sistema apresenta para gerar o relatório. Com o relatório gerado, o bibliotecário encaminha para que o solicitou e/ou utilize para fins de planejamento/prestação de contas.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 17 – Geração de relatórios estatísticos no Sophia.



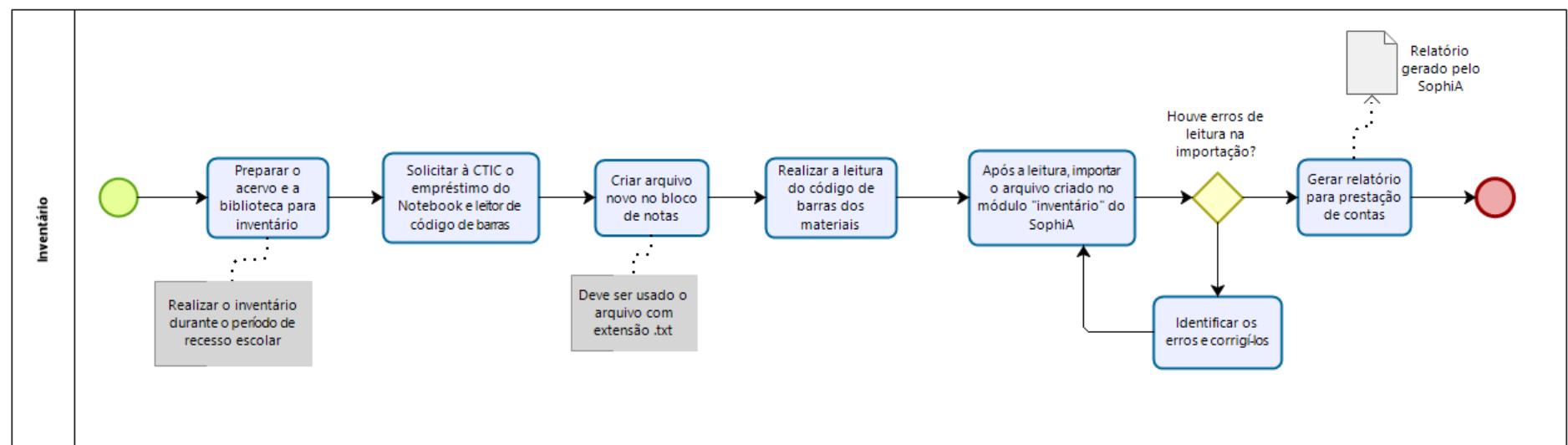
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 24 – Processo: inventário.

DEFINIÇÃO
É o processo de verificar a atual situação dos materiais disponíveis no acervo da biblioteca.
DESCRIÇÃO
Para realizar o processo de inventário, o bibliotecário deve preparar o acervo e a biblioteca para realiza-lo. Recomenda-se que o inventário seja feito durante o período de recesso escolar, para que não haja movimentação do acervo. Solicita-se à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) o empréstimo de notebook e leitor de código de barras. Cria-se um arquivo no programa bloco de notas, salvando o arquivo em extensão .txt. Em seguida é efetuado a leitura dos códigos de barras das etiquetas dos materiais. Após a leitura de todo o acervo, importar o arquivo criado no módulo “inventário” do sistema SophiA. Se após a importação do arquivo não houver erros de leitura, gera-se o relatório do inventário para prestação de contas. Caso seja apresentado erros, identifica-los e corrigi-los no arquivo, e em seguida realizar novamente a importação.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 18 – Inventário.



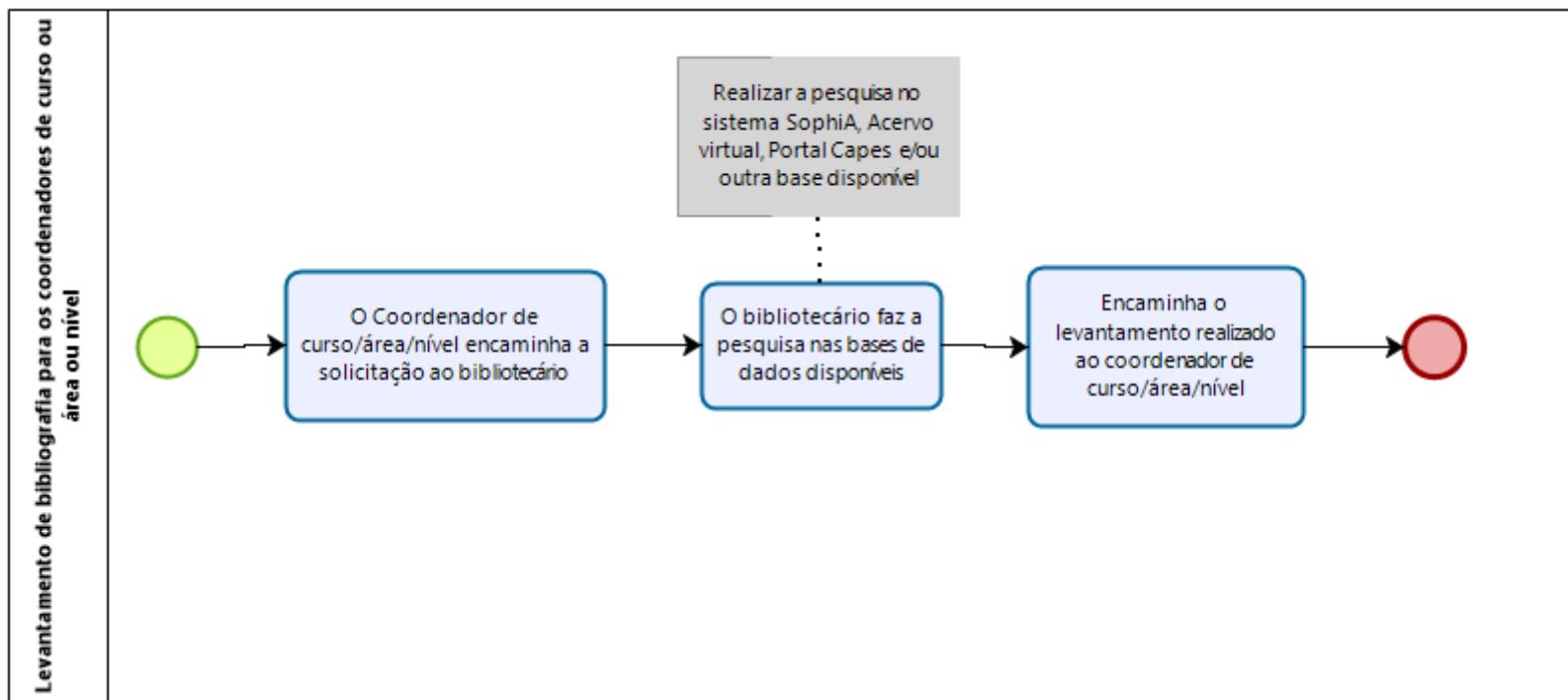
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 25 – Processo: levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível.

DEFINIÇÃO
Levantamento bibliográfico é o relatório dos materiais que compõe o acervo da biblioteca solicitados pelos coordenadores de curso/área/nível, de acordo com os filtros de busca requisitados pelos coordenadores.
DESCRIÇÃO
O coordenador de curso/área/nível encaminha a solicitação para levantamento de bibliografia ao bibliotecário. O bibliotecário recebe a solicitação e faz o levantamento nas bases de dados disponíveis no IFSC. Estas bases podem ser o sistema SophiA, acervo virtual da EBSCO, Portal de Periódicos da Capes e/ou outras bases disponíveis. Em seguida, encaminha-se o levantamento realizado ao coordenador de curso/área/nível.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 19 – Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível.



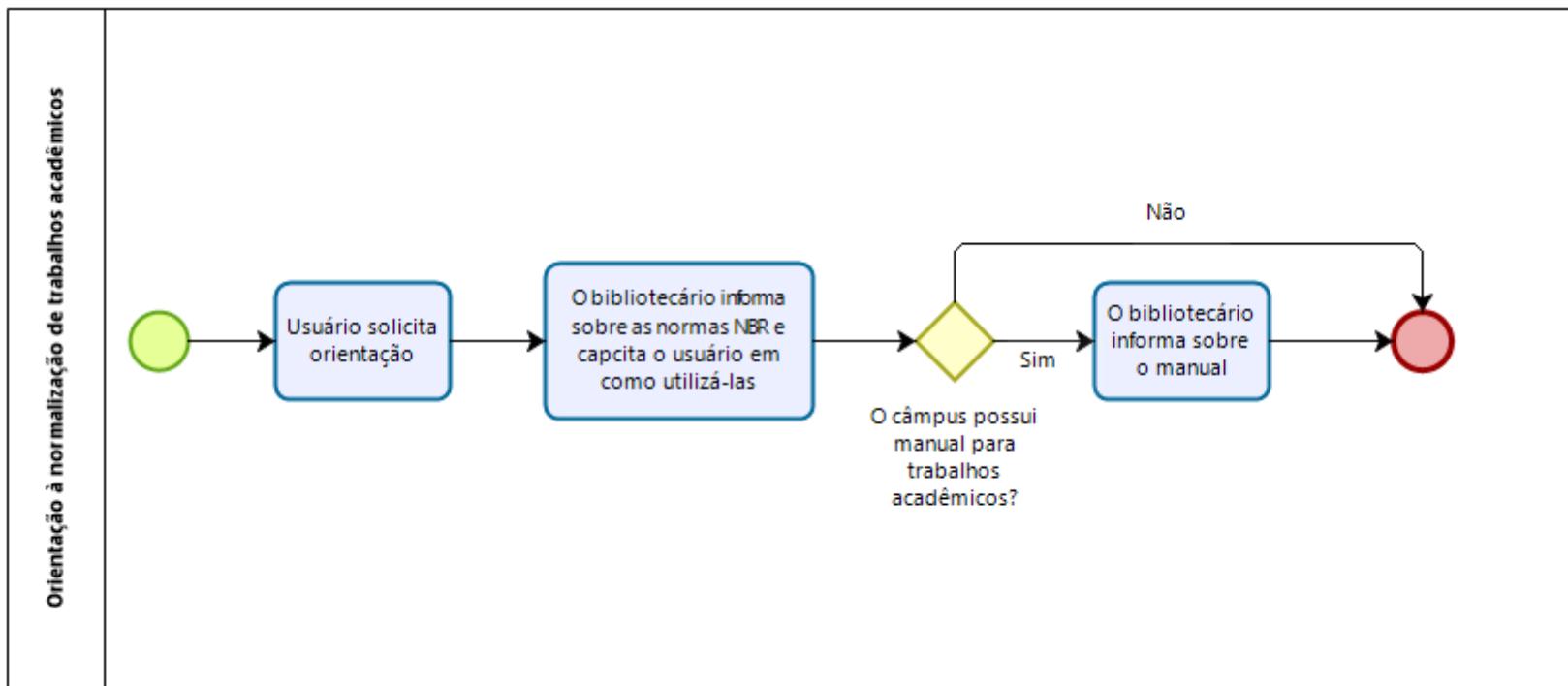
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 26 – Processo: orientação à normalização de trabalhos acadêmicos.

DEFINIÇÃO
DESCRIÇÃO
É o processo de orientar o usuário na normalização dos trabalhos acadêmicos, baseados nas normas NBR da ABNT ou manuais institucionais vigentes.
O usuário solicita à biblioteca orientação à normalização para trabalhos acadêmicos. O bibliotecário recebe a solicitação e o informa sobre as normas NBR's da ABNT para normalizar os trabalhos acadêmicos, e capacita o usuário em como utilizá-las. Se o câmpus possuir manual próprio para trabalhos acadêmicos, o bibliotecário também o utiliza para orientação.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 20 – Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos.



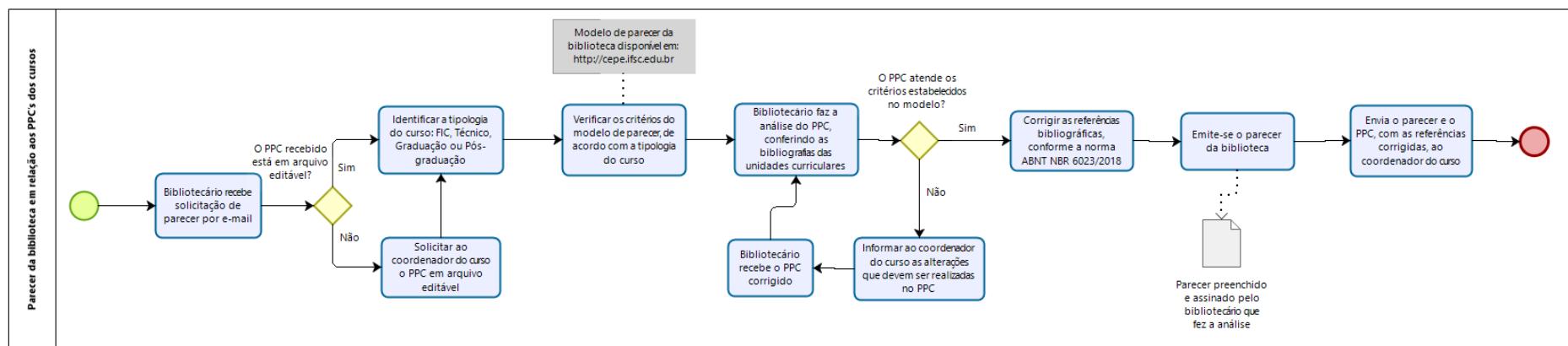
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 27 – Processo: parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos.

DEFINIÇÃO
É o processo de verificar se as bibliografias que constam no PPC estão disponíveis no acervo e se a biblioteca possui infraestrutura para atender a demanda.
DESCRIÇÃO
O processo inicia quando o bibliotecário recebe a solicitação de parecer do Projeto Pedagógico de Curso (PPC) por e-mail, enviado pelo coordenador de curso/área/nível. Se o PPC recebido não estiver em arquivo editável, solicitar ao coordenador que envie novamente o PPC em arquivo editável. Caso o PPC esteja em arquivo editável, o bibliotecário inicia a análise, identificando a tipologia do curso: se é Formação Inicial e Continuada (FIC), Técnico, Graduação ou Pós-Graduação. Identificada a tipologia, verificar os critérios do modelo de parecer, de acordo com a tipologia do curso. Os modelos de parecer da biblioteca estão disponíveis no site http://cepe.ifsc.edu.br . O bibliotecário faz a análise do PPC, conferindo as bibliografias que constam nas unidades curriculares. Se o PPC não atender aos critérios estabelecidos no modelo, informar ao coordenador de curso/área/nível as alterações que devem ser realizadas no documento. Após o coordenador realizar as alterações, o bibliotecário recebe o PPC corrigido e realiza novamente a análise nas bibliografias. Caso o PPC atender aos critérios do modelo, o bibliotecário faz a correção das referências bibliográficas no documento, conforme a norma NBR 6023/2018. Em seguida, emite-se o parecer da biblioteca, parecer este que deve estar preenchido e assinado pelo bibliotecário que fez a análise. Por fim, envia o parecer e o PPC, com as referências corrigidas, ao coordenador do curso/área/nível.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 21 – Parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos.



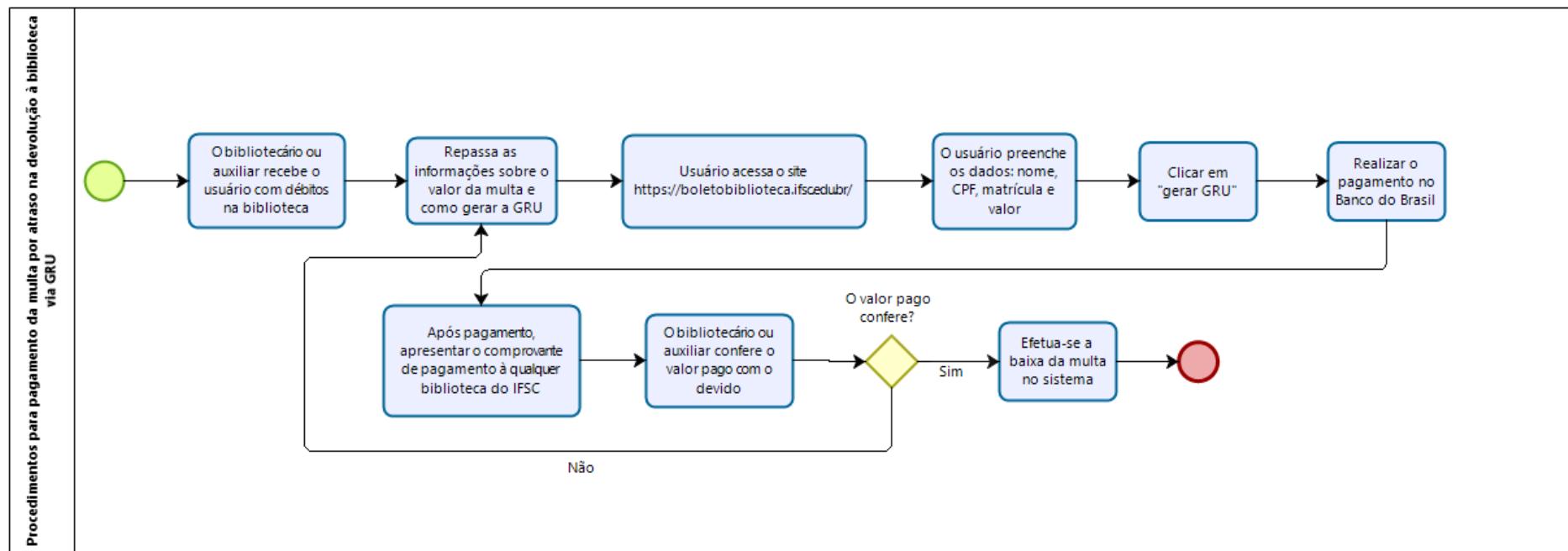
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 28 – Processo: procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.

DEFINIÇÃO
É o procedimento para emissão da GRU, pagamento da guia e procedimento de baixa no sistema SophiA.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário ou auxiliar recebem o usuário com débitos na biblioteca. São repassadas as informações sobre o valor da multa e como gerar a Guia de Recolhimento da União (GRU). Para gerar a GRU, o usuário acessa o site https://boleto.biblioteca.ifsc.edu.br/ e preenche os dados solicitados: nome, CPF, matrícula e valor. Clica em “gerar GRU”. Em seguida deve-se realizar o pagamento da guia no Banco do Brasil. Após o pagamento, o usuário deve apresentar o comprovante em qualquer biblioteca do IFSC para dar baixa na multa. O bibliotecário ou auxiliar conferem no comprovante se o valor pago é o mesmo que o devido. Se o valor pago conferir, efetua-se a baixa da multa no SophiA. Caso o valor pago não conferir, comunica o usuário, solicitando que faça novamente a GRU, faça o pagamento e apresente a guia paga na biblioteca do IFSC.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 22 – Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.



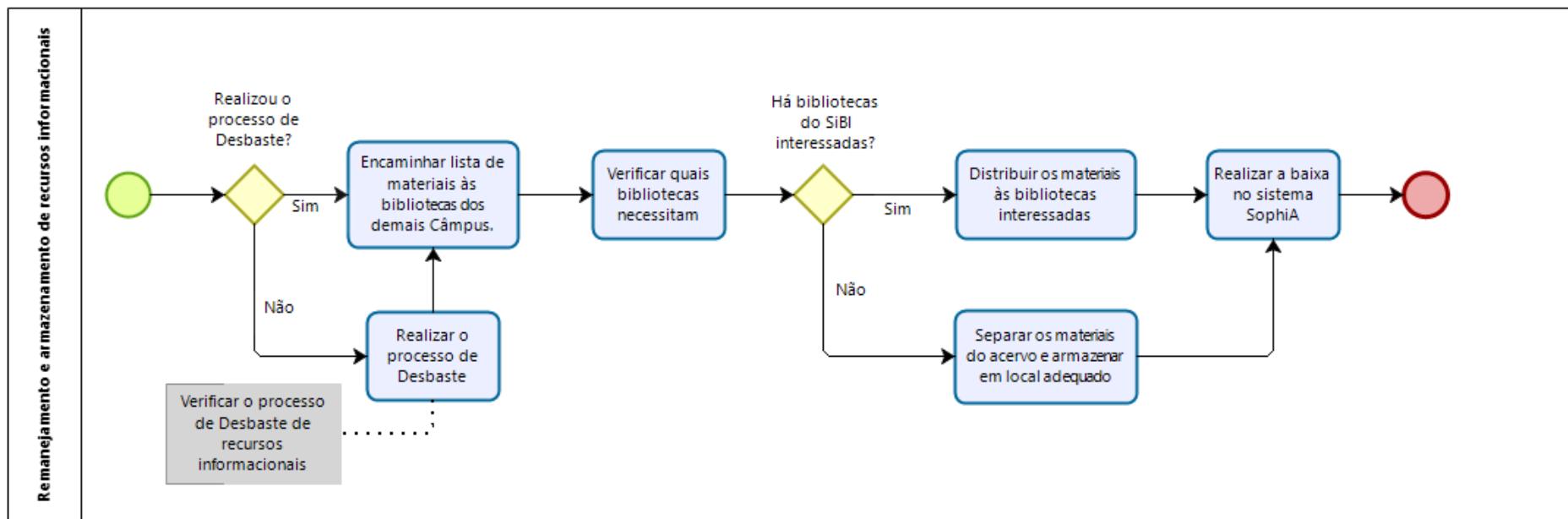
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 29 – Processo: remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.

DEFINIÇÃO
É o processo realizado após o desbaste do acervo. Consiste no deslocamento de partes da coleção menos utilizadas para locais de menor acesso, a fim de que, embora conservados fisicamente, ocupem o menor espaço possível, devendo ficar organizados para uma eventual demanda.
DESCRIÇÃO
O processo inicia após a biblioteca ter realizado o desbaste, caso não tenha sido feito, o mesmo deve ser realizado antes de dar início ao processo de remanejamento e armazenamento de recursos informacionais. Após realização do processo de desbaste, deve-se encaminhar a lista de materiais destinados ao remanejamento às bibliotecas dos demais câmpus, afim de identificar se há interesse nos materiais. Se tiver bibliotecas interessadas, distribuir os materiais às bibliotecas, logo após realiza-se a baixa dos materiais distribuídos no sistema SophiA. Caso não haja bibliotecas interessadas, o bibliotecário separa os materiais listados, armazena em local adequado e finaliza efetuando a baixa dos materiais no sistema SophiA.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 23 – Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.



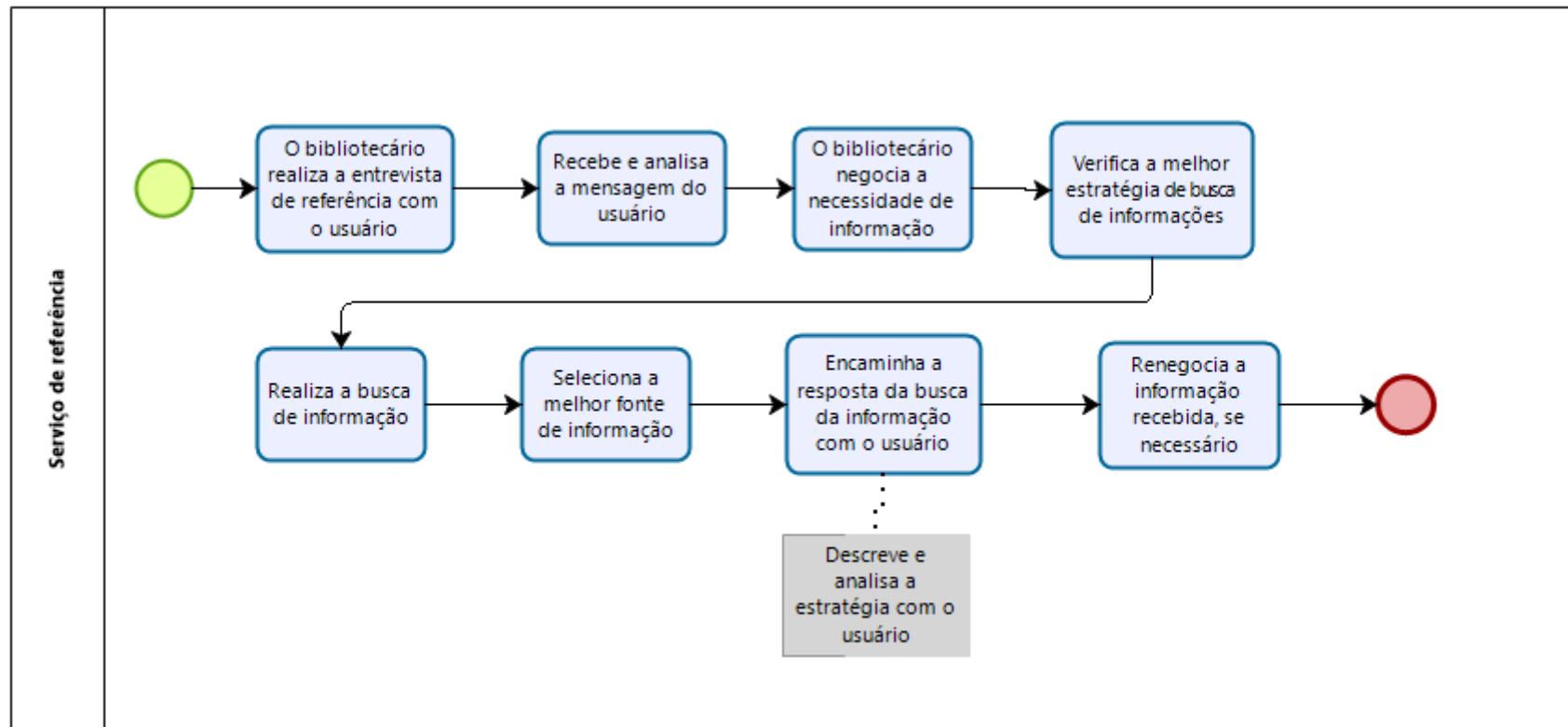
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 30 – Processo: serviço de referência.

DEFINIÇÃO
É o processo que consiste na assistência prestada ao usuário, procurando fornecer acesso às informações solicitadas de maneira segura e consistente.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário recepciona o usuário, realizando a entrevista de referência. Recebe e analisa a mensagem do usuário. É negociado a necessidade de informação que o usuário apresenta. Verifica-se qual a melhor estratégia na busca de fontes de informações. Realiza a busca de informação. Seleciona a melhor fonte de informação da necessidade que o usuário apresentou. Encaminha a resposta da busca de informação do usuário, analisando e descrevendo como a estratégia foi desenhada. Finalizando com a renegociação da informação recebida, se for necessária.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 24 – Serviço de referência.



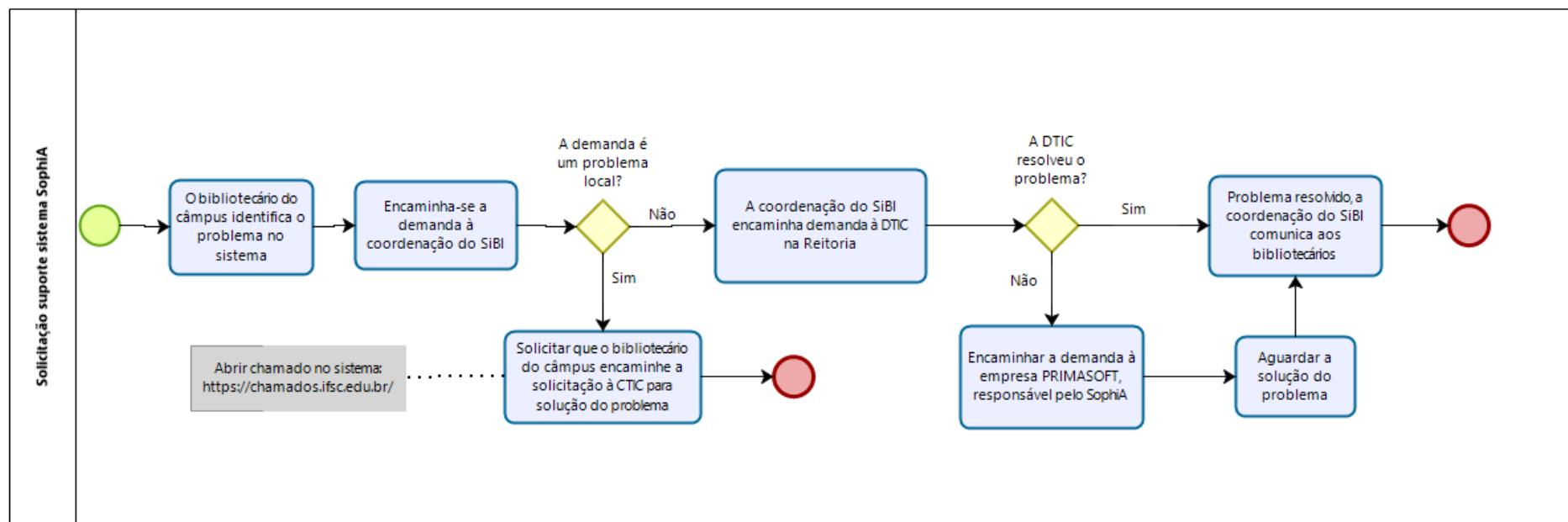
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 31 – Processo: solicitação suporte sistema Sophia.

DEFINIÇÃO
É o processo de solicitação de suporte quando o sistema apresenta falhas de execução ou apresentação de melhorias que poderão ser implementadas.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário do câmpus identifica o problema no sistema. Encaminha a demanda à coordenação do SiBI/IFSC. A coordenação recebe a demanda e identifica se é um problema local. Caso seja, solicitar ao bibliotecário do câmpus que encaminhe a solicitação à CTIC para solução do problema. Para encaminhar a demanda à CTIC, o bibliotecário deve abrir chamado no site https://chamados.ifsc.edu.br/ . Se o problema não for local, a coordenação do SiBI encaminha demanda à Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) na Reitoria e aguarda a solução do problema. Se a DTIC resolver o problema, a coordenação do SiBI comunica aos bibliotecários dos câmpus. Caso não, a coordenação encaminha a demanda à empresa PRIMASOFT, responsável pelo SophiA. Aguarda-se a solução do problema, em seguida comunica aos bibliotecários dos câmpus.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 25 – Solicitação suporte sistema Sophia.



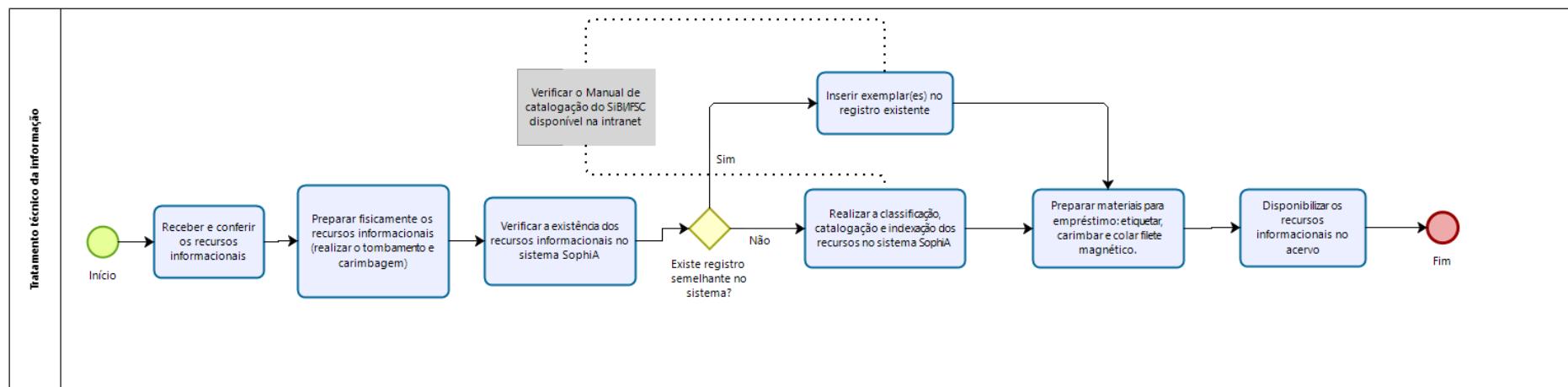
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 32 – Processo: tratamento técnico da informação.

DEFINIÇÃO
É a preparação do material recebido por aquisição (compra ou doação) para que esteja disponível no acervo para uso e controle. Essa preparação consiste no tombamento, indexação, classificação, catalogação e etiquetagem do material.
DESCRIÇÃO
O bibliotecário recebe e confere os recursos informacionais que passarão para o tratamento técnico. É preparado fisicamente os recursos informacionais, realizando o tombamento e carimbagem. Verifica-se a existência dos materiais no sistema SophiA. Caso tenha registro semelhante no sistema, inserir exemplares no registro existente (para inserção dos exemplares, verificar o manual de catalogação do SiBI/IFSC disponível na intranet). Se não houver registro, realizar a classificação, catalogação e indexação dos recursos no sistema SophiA (verificar o manual de catalogação do SiBI/IFSC disponível na intranet). Após a inserção dos exemplares e/ou classificação, catalogação e indexação dos recursos no sistema, preparar os materiais para empréstimo: etiquetar, carimbar e colar filete magnético. Por fim, finaliza o processo disponibilizando os materiais no acervo.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 26 – Tratamento técnico da informação.



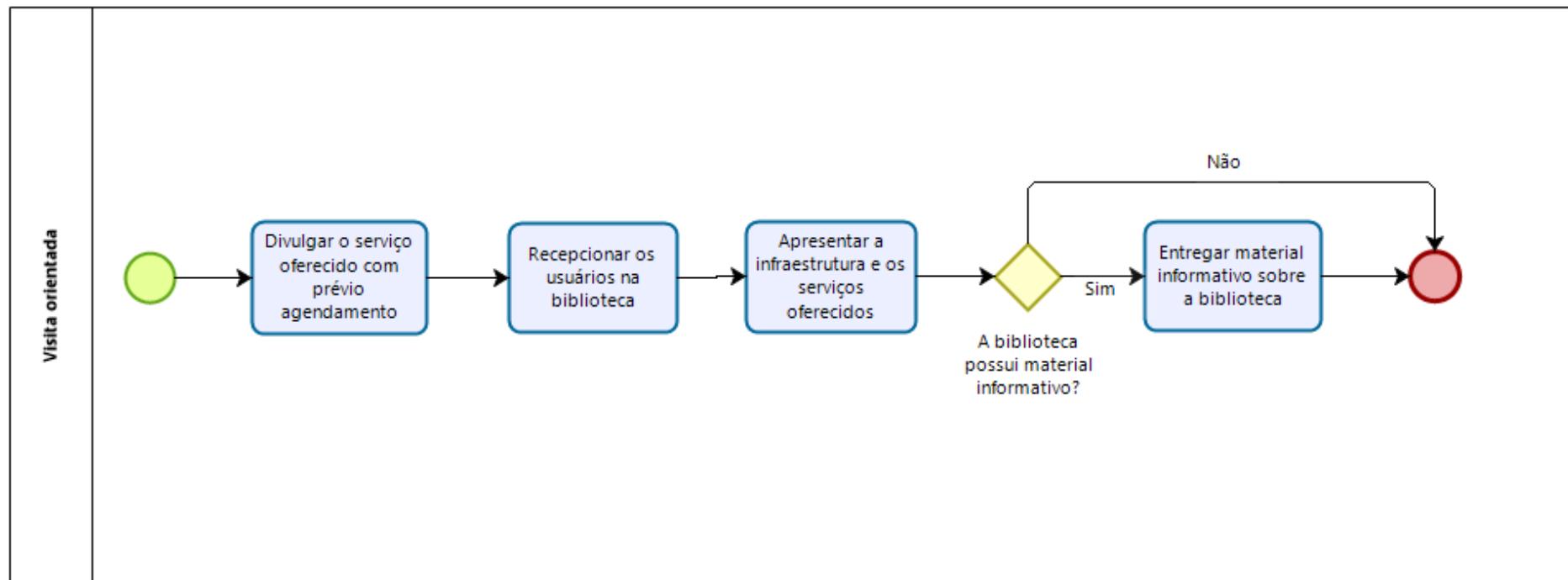
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 33 – Processo: visita orientada.

DEFINIÇÃO
DESCRIÇÃO
É o processo de apresentação, orientação e uso da infraestrutura disponível na biblioteca.
Divulgar o serviço oferecido, solicitando prévio agendamento. Repcionar os usuários na biblioteca. Apresentar a infraestrutura e os serviços oferecidos. Por fim, se a biblioteca possuir material informativo, entrega-los aos usuários no término da visita.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 27 – Visita orientada.



Fonte: Elaborado pelo autor.

6 VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DA PROPOSTA DESENVOLVIDA

Aplicado o questionário para coleta de dados, posteriormente realizada a tabulação e análise dos dados, com representação em quadros, gráficos e tabelas e modelado o mapeamento dos processos para o SiBI/IFSC, a partir das contribuições dos bibliotecários da instituição, totalizando 22 processos mapeados, o próximo passo será a validação da proposta desenvolvida para a implantação no ambiente institucional.

A implantação dos mapas de processos para SiBI/IFSC é viável devido ao movimento que a instituição tem em incentivar os setores em mapear e documentar os processos que são realizados. Esse movimento teve início em 2015 após a aprovação do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI/IFSC 2015-2019. Está previsto no plano que uma das iniciativas estratégicas adotada é desenvolver a implantação da gestão de processos na instituição, considerando a gestão em rede e a perspectiva do usuário (IFSC, 2017).

A partir da implantação do PDI, a Coordenadoria de Processos e Documentos (CPDoc), vinculada à Reitoria, fica designada como a unidade organizacional responsável por facilitar a gestão de processos no IFSC, adotando o BPMN como notação padrão gráfica para o mapeamento de processos. O objetivo da adoção do BPMN é apoiar as áreas de negócios a padronizar e documentar suas atividades, institucionalizando o conhecimento de seus métodos, provendo subsídios para análises, visando à melhoria e comunicar a forma de atuação da instituição, facilitando a integração e a capacitação dos seus servidores (IFSC, 2020).

O IFSC oferece periodicamente aos seus servidores cursos, visitas técnicas, apresentações e treinamentos sobre a temática. O último curso oferecido aos servidores foi o de “Gestão de processos com foco em inovação”, em setembro de 2018, ministrado por Nicir Chaves, professora da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Deste modo, com a previsão no PDI para implantação da gestão de processos na instituição, a adoção do BPMN por parte da CPDoc na Reitoria como linguagem de notação padrão para o mapeamento de processos e a

promoção de capacitação sobre a temática, considera-se, portanto, que a proposta é viável para implementação.

Nesse sentido, para que proposta desenvolvida nesse estudo seja implantada, é necessário que ela tenha sido validada pelos principais atores dos processos: os servidores lotados nas bibliotecas do SiBI/IFSC. O objetivo é que validação dos processos mapeados seja realizada durante o próximo Fórum de Bibliotecas do IFSC, evento que ainda não tem data definida para realização. O Fórum é um “evento anual organizado pelo SiBI/IFSC com o objetivo de proporcionar espaço de reflexão e formação continuada aos servidores lotados nas bibliotecas do IFSC” (IFSC, 2018).

Pretende-se que todos os bibliotecários tenham conhecimento acerca dos mapas modelados nessa pesquisa. Validado o estudo, os mapas serão institucionalizados e implantados nas bibliotecas dos câmpus. Se for necessário, serão realizados os ajustes em equipamentos e softwares que são utilizados e treinamento da equipe das bibliotecas nos câmpus.

De acordo com os autores De Sordi (2008) e Valle e Oliveira (2009), para a implantação da gestão de processos, algumas atividades devem ser desenvolvidas que garantirão o suporte à implantação e à execução dos processos:

- ✓ Suportar a implantação dos processos;
- ✓ Coordenar o ajuste de equipamentos e softwares, se necessário;
- ✓ Treinamento da equipe;
- ✓ Realizar mudanças ou ajustes de curto prazo;
- ✓ Estabelecer critérios de fornecimento de dados para controle e análise dos processos.

Posteriormente, para controle e análise dos processos, objetiva-se criar uma comissão permanente ou grupo de trabalho para acompanhar os processos modelados para o SiBI/IFSC. Conforme a coleta de dados realizada (ver seção 4.2), 9 dos 14 bibliotecários respondentes tem interesse em participar de uma comissão que acompanhe e avalie os processos realizados. Identificado que a maioria dos pesquisados responderam que tem interesse, pretende-se convidar os bibliotecários em participar dessa comissão. A sugestão seria contar com pelo menos um bibliotecário que representaria cada região do Estado de Santa Catarina nos quais os câmpus estão localizados.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve por objetivo propor um novo mapeamento de processos das bibliotecas do SiBI/IFSC, por meio da averiguação das lacunas existentes nos 16 processos modelados em 2012, verificando juntos aos bibliotecários da instituição quais processos de fato são realizados nas bibliotecas, e as possíveis melhorias que poderiam ser implementadas, definindo uma modelagem que melhor se adapte às necessidades das bibliotecas, e por fim, propondo um novo rol de mapeamento de processos para o sistema.

Na fundamentação teórica pesquisou-se a origem e a conceitualização da gestão de processos, a definição, uso e vantagens da notação BPMN no mapeamento de processos e a aplicação em unidades de informação, a partir da recuperação na base BDTD de trabalhos defendidos em programas de pós-graduação. Verificou-se a importância em utilizar o mapeamento como ferramenta na padronização dos processos.

Para averiguar as lacunas existentes nos processos modelados em 2012, foi aplicado um questionário aos bibliotecários, contendo 51 questões relacionadas aos processos modelados para o SiBI/IFSC, e quais que não foram modelados, mas que são executados pelos pesquisados. Dos 34 bibliotecários ativos da instituição, sendo que cinco estavam afastados de suas atividades em virtude de licenças ou afastamentos, 14 responderam ao questionário, ou seja, 48,3% do total. Percebeu-se que a maioria dos pesquisados, 85,7%, tem conhecimento acerca dos processos mapeados para o SiBI/IFSC.

Dos 22 processos mapeados, baseado nos dados recebidos à aplicação do questionário, 6 eram processos novos e 16 que tiveram sua modelagem atualizada, conforme a seção 4. Em cada processo mapeado, está a sua definição e descrição, do início ao fim do processo, sendo que as sugestões recebidas, foram consideradas durante a modelagem dos mapas.

Em relação ao uso da notação BPMN e do software Bizagi para modelagem dos processos, ambos se mostraram relativamente fáceis de compreensão e utilização. Talvez este seja um dos fatores considerados pelo IFSC, em conjunto com a CPDoc, na adoção para padronização e documentação dos processos, tornando ambos viáveis de aplicação em todos os setores da instituição.

Após a modelagem dos processos, verificou-se que a proposta para um novo mapeamento de processos ao SiBI/IFSC é viável para sua implantação. Isso se deve ao movimento que a instituição tem em estimular os setores em mapear, padronizar e documentar os processos desenvolvidos. Como descrito na seção 6, a adoção da gestão de processos está prevista em uma das iniciativas estratégicas do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI/IFSC 2015-2019.

De forma geral, o objetivo geral proposto no estudo foi alcançado. Foi possível atualizar os processos mapeados para o SiBI/IFSC, devido a adoção de métodos que fizeram com que os dados recebidos pelos bibliotecários respondentes, contribuíssem para os resultados obtidos nessa pesquisa.

Com base na pesquisa realizada, com a coleta, tabulação e análise dos resultados obtidos, na elaboração do mapeamento de processos para o SiBI/IFSC, na fundamentação teórica e nas referências citadas ao longo de todo estudo dissertado, algumas conclusões foram aferidas.

Possivelmente o mapeamento de processos é a ferramenta de maior adesão por parte das organizações em assegurar uma melhoria da qualidade pautada na otimização de recursos, de tempo, confiabilidade dos processos e fluxo de trabalho, mediante a adoção de notação padrão gráfica de modelagem, seguido da documentação e padronização dos processos. O mapeamento é uma ferramenta vantajosa para avaliar o fluxo de um processo, identificando os possíveis problemas diagnosticados e aplicando as melhorias necessárias.

Após a modelagem dos processos no SiBI/IFSC, foi possível verificar que as unidades de informação podem se utilizar dessa ferramenta para a representação dos processos que são desenvolvidos na instituição, uma vez que, ela auxilia na compreensão de como os processos são executados, permitindo que defina diretrizes quanto a oferta de serviços e produtos aos seus usuários. Podem-se apontar alguns benefícios na adoção dessa ferramenta: a otimização de tempo despendido nas atividades rotineiras para àquelas em que demandam maior raciocínio, documentação e padronização dos processos, auxílio na tomada de decisão e a introdução de melhorias a partir da identificação de gargalos no fluxo do processo.

Foi percebido que as bibliotecas que trabalham em rede, como é o caso das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC, não atuam de

maneira isolada. Lotado em um dos 22 câmpus, o bibliotecário exerce suas atividades de forma articulada e integrada com as outras unidades a qual fazem parte de uma mesma instituição. Isto permite aos profissionais a otimização de recursos, compartilhamento de experiências, serviços e produtos, e a articulação de ações de forma conjunta.

Sobre as limitações encontradas no decorrer da pesquisa, menciona-se a escassez de publicações relacionadas à temática ‘gestão de processos’ ou ‘mapeamento de processos’ em unidades de informação, com destaque às bibliotecas. Essa limitação corrobora com a conclusão que Fagundes (2016) descreve em sua dissertação, que há um quantitativo inexpressivo de estudos que abordem a aplicação de conceitos e técnicas sobre a temática em unidades de informação. Mesmo sendo apontada como um limitante da dissertação, ela também pode ser considerada como sugestão para elaboração de novos trabalhos relacionados ao tema, inclusive como forma de compartilhamento de experiência e informações entre os profissionais da área e o ambiente acadêmico.

Como pesquisas futuras, pretende-se validar os processos mapeados e implantá-los no SiBI/IFSC. De acordo com a seção 6 desse trabalho, pretende-se validar a proposta na próxima edição do Fórum de Bibliotecas do IFSC. Posterior a validação, planeja-se compor uma comissão permanente ou grupo de trabalho para acompanhar os processos modelados. Propõe-se documentar toda essa trajetória e publicizar em canais abertos como forma de compartilhamento de experiências e informações. Algo semelhante já é realizado na Biblioteca Universitária da UFSC. Em sua página web ‘Mapeamento de Processos – BU/UFSC’ estão publicados os mapas associados a cada setor em que eles são executados, as últimas atualizações dos mapas modelados e um panorama de como esse trabalho está sendo realizado.

Ainda como continuidade da pesquisa, pretende-se determinar a cadeia de valor nos processos mapeados. De acordo com Valle e Costa (2010), a cadeia de valor pode ser considerada uma relação integrada de processos, que objetivam levar a organização a uma posição competitiva. A agregação de valor está em examinar em cada atividade como ocorre a produção de valor e como é possível mitigar qualquer forma de produção de valor negativo. Pretende-se alinhar os processos que foram modelados nessa dissertação, com a percepção

de valor determinada no plano estratégico do IFSC, que é entregar aos alunos e a sociedade a formação e qualificação profissional, promovendo o desenvolvimento econômico e cultural da sociedade (IFSC, 2017).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA NETO, Mario de Araújo. Técnicas de modelagem: uma abordagem pragmática. In: VALLE, Rogerio; OLIVEIRA, Saulo Barbará de (org.). **Análise e modelagem de processo de negócio**: foco na notação BPMN. São Paulo: Atlas, 2010. p. 77-93.

ALVES, Márcia Valéria; OLIVEIRA, Magali Araújo Damasceno de. Gestão de unidades de informação: o bibliotecário como gestor e líder. **Bibliocanto**, Natal, v. 2, n. 1, p.70-82, 2016.

ANNA, Jorge Santa. Produção científica sobre a temática “gestão de bibliotecas” contemplada na base de periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI): reflexões à luz da literatura. **Revista Acb**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 21, n. 1, p.27-45, dez./mar. 2016. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1093/pdf>. Acesso em: 26 mar. 2018.

ANTUNES, Júnico. **Sistemas de produção**: conceitos e práticas para projeto e gestão da produção enxuta. Porto Alegre: Bookman, 2008.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS PROFESSIONALS BRASIL - ABPMP. **BPM CBOK**: Guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento ABPMP BPM CBOK V3.0. Brasília: ABPMP, 2013. Disponível em: <https://www.abpmp-br.org/educacao/bpm-cbok/>. Acesso em: 19 jun. 2019.

BIJORA, Helito. **Google Forms**: o que é e como usar o app de formulários online. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/07/google-forms-o-que-e-e-como-usar-o-app-de-formularios-online.ghml>. Acesso em: 25 maio 2019.

BIZAGI. **About Bizagi**. Disponível em: <https://www.bizagi.com/pt/quem-somos>. Acesso em: 25 maio 2019.

BIZAGI. **Bizagi**. Disponível em: <https://www.bizagi.com/pt>. Acesso em: 25 maio 2019.

BLATTMANN, Ursula; REIS, Margarida Maria de Oliveira. Gestão de processos em bibliotecas. **RDBCi**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 1, n. 2, p.1-17, 13 dez. 2004. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbc/article/view/2077>. Acesso em: 14 jul. 2019.

BRACONI, Joana; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. Business Process Modeling Notation (BPMN). In: VALLE, Rogerio; OLIVEIRA, Saulo Barbará de (org.). **Análise e modelagem de processo de negócio**: foco na notação BPMN. São Paulo: Atlas, 2010. p. 77-93.

BRAGA, Katia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **Guia de gestão de processos do governo**. 2011. Disponível em: http://gestao.planejamento.gov.br/gespublica/sites/default/files/documentos/guia_de_gestao_de_processos_de_governo_0.pdf. Acesso em: 20 fev. 2020.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: controle de qualidade total (no estilo japonês). 4. ed Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 1992.

CANELLO, Franciele da Costa. BPMN: identificando vantagens e desvantagens do uso desta ferramenta para modelagem de processos. **REN**: Revista Escola de Negócios, Porto Alegre, v. 3, n. 2, p.1-30, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://seer.fadergs.edu.br/index.php?journal=administracao&page=article&op=view&path%5B%5D=151&path%5B%5D=149>. Acesso em: 20 jun. 2019.

CARVALHO, Kelli Adriane de; SOUSA, Jonilto Costa. Gestão por Processos: novo modelo de gestão para as instituições públicas de ensino Superior. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, São Paulo, v. 19, n. 2, p.1-18, 1 maio 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/rad/article/view/25298/22835>. Acesso em: 25 maio 2019.

CARVALHO, Paulo. **A evolução da gestão de processos de negócios como uma disciplina profissional**. 2013. Disponível em: <https://www.ibm.com/developerworks/community/files/basic/anonymous/api/library/ca86b94b-4988-476d-b90c-ca5bd33d737e/document/a0d479ca-2da0-4362-8d1c-f6703626da6e/media>. Acesso em: 30 maio 2019.

CASTRO, Luciana de Souza. **Proposta de otimização de um processo de formação de acervo em uma biblioteca de ensino superior**: a aquisição bibliográfica. 2016. 170 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Sistema de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/3979>. Acesso em: 14 jul. 2019.

CRESWELL, John W.; PLANO CLARK, Vicki L. **Pesquisa de métodos mistos**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman, 2007.

DÁVILA, G. A.; LEOCÁDIO, L.; VARVAKIS, G. J. Inovação e gerenciamento de processos: uma análise baseada na gestão do conhecimento. **DataGramZero**, v. 9, n. 3, p. A05, 2008. Disponível em:

<http://www.brappci.inf.br/index.php/article/view/0000005010/9f9f441e070514c354d7f796ad1a0eb1/>. Acesso em: 19 jun. 2019.

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão por processos**: uma abordagem da moderna administração. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

FAGUNDES, Leonardo de Jesus Loura. **Proposta para a padronização dos serviços de bibliotecas escolares**: um estudo de caso no Colégio Pedro II. 2016. 171 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4317>. Acesso em: 14 jul. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 25 maio 2019.

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

GOIÁS. Superintendência de Modernização Institucional. Gerência de Escritório de Processos. **Modelagem de processos com Bizagi Modeler**. [2014?]. Disponível em: <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2014-10/manual-de-padronizacao-de-modelagem-de-processos-usando-bizagi---v3-1.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2019.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE**: Revista de 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>. Acesso em: 20 jun. 2019.

GRAY, David E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

HAIR JÚNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia**: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência. 20. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **O IFSC**. [2018]. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/o-ifsc>. Acesso em: 15 maio 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Processos institucionais**. 2017. Disponível em: https://intranet.ifsc.edu.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1227&Itemid=846. Acesso em: 01 fev. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Plano de desenvolvimento institucional 2015-2019.** 2017. Disponível em: http://pdi.ifsc.edu.br/files/2017/04/Plano-de-Desenvolvimento-Institucional-PDI-2015-2019_REVISADO.compressed.pdf. Acesso em: 01 fev. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Histórico.** 2017. Disponível em: https://intranet.ifsc.edu.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1065&Itemid=435. Acesso em: 25 maio 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Histórico do IFSC.** [2008?]. Disponível em: <http://www.ifsc.edu.br/historico>. Acesso em: 20 jan. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Manual de mapeamento de processos do IFSC.** 2020. Disponível em: https://intranet.ifsc.edu.br/images/PRDI/Docs_CPDocs/manual%20de%20mapeamento%20dos%20processos%20do%20ifsc.pdf. Acesso em: 11 abr. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). Resolução nº 49, de 26 de novembro de 2018. **Institui o Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC (SiBI/IFSC).** 2018. Florianópolis, Disponível em: <https://sig.ifsc.edu.br/sigrh/downloadArquivo?idArquivo=360651&key=b59bcc20320e602d9684d7cb755c7343>. Acesso em: 10 abr. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Coordenadoria de Pós-Graduação.** 2017. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/coordenadoria-de-pos-graduacao>. Acesso em: 18 fev. 2020.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO/IEC 19510:2013:** Information technology - Object Management Group Business Process Model and Notation. Genebra: ISO, 2013.

MAGALHÃES, Juliano M. de. **As 7 ferramentas da qualidade.** 2015. Disponível em: http://www.aprendersempre.org.br/arqs/9%20-207_ferramentas_qualidade.pdf. Acesso em: 05 fev. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELO, Sebastião Iberes Lopes. **Instrumento de medida:** construção e validação. [Florianópolis]: [s.n.], 1997.

MICHAELIS. **Dicionário brasileiro de língua portuguesa.** [2020]. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/comum/>. Acesso em: 21 abr. 2020.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick (coord.). **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MOLINA MOLINA, Martha Silvia et al. Gestión por procesos en las unidades de información. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medelín, v. 22, n. 2, p.11-31, jul./dez. 1999. Disponível em: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/handle/10495/1947>. Acesso em: 14 jul. 2019.

MORENO, Edinei Antônio. **Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC):** foco nos docentes do ensino superior. 215 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2015.

OPTIMIZE. **Conheça a história da gestão de processos de negócio**. [201-]. Disponível em: <https://gestaoemsintonia.com/conheca-a-histria-da-gesto-de-processos-de-negocio/>. Acesso em: 30 maio 2019.

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

PAULA, Marciléia Aparecida de; VALLS, Valéria Martin. Mapeamento de processos em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de metodologias. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.12, n.3, p.136-156, set/dez. 2014. ISSN 1678-765X. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>. Acesso em: 02 abr. 2020.

RAMOS, P. A. B. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 1, p. 15-25, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/671/680>. Acesso em: 20 jan. 2019.

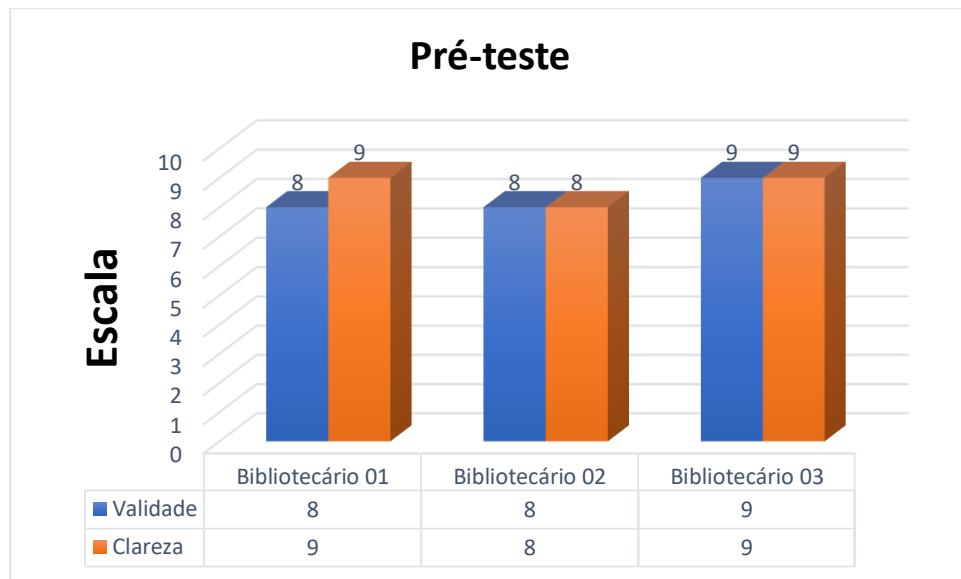
SANTOS, Andréia Alcântara dos. **O processo de aquisição de materiais bibliográficos na UFPE sob a perspectiva da racionalidade**: mapeamento das etapas a partir do curso de Gestão da Informação. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/11711/1/DISERTA%c3%87%c3%83O%20Andr%c3%a9ia%20dos%20Santos.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2019.

VALLE, Rogério; COSTA, Marília M. Gerenciar os processos, para agregar valor à organização. In: VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo B. (org.). **Análise e modelagem de processos de negócio**: foco na notação BPMN. São Paulo: Atlas, 2012. Cap. 1.

APÊNDICE A – Pré-teste: clareza e validade do instrumento

Antes de aplicar o questionário de pesquisa ao público-alvo, foi realizado um pré-teste do instrumento de coleta de dados, cujo objetivo foi verificar a validade e a clareza do instrumento. O resultado do pré-teste encontra-se no gráfico abaixo.

Resposta do pré-teste.



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com Melo (2007), para que o instrumento de medida consiga ser utilizado em pesquisa, ele necessita das condições de científicidade, ou seja, deve apresentar, por exemplo, índices de confiabilidade como validade e clareza. O gráfico demonstra que os bibliotecários respondentes do pré-teste, avaliaram que o instrumento se situa na escala de 8 a 10 conforme o Quadro 6, na seção 3.3.2, ou seja, o instrumento é *Muito válido* e *Muito Claro* para sua aplicação na pesquisa proposta.

APÊNDICE B – Questionário aplicado aos bibliotecários do SiBI/IFSC.

As questões a seguir estão relacionadas aos processos atualmente mapeados para o SiBI/IFSC.

1. Na sua opinião, você conhece todos os 16 processos, mapeados em 2012, para as bibliotecas do SiBI/IFSC?

() Conheço () Conheço em partes () Desconheço.

2. O processo TRATAMENTO TÉCNICO DA INFORMAÇÃO é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

() Sim () Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 2, RESPONDA AS QUESTÕES 3 E 4.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO”, PASSE PARA A PERGUNTA 5.

3. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo TRATAMENTO TÉCNICO DA INFORMAÇÃO:

- () Receber e conferir os recursos informacionais (Bibliotecário ou equipe)
- () Preparar fisicamente os recursos informacionais (Bibliotecário ou equipe)
- () Verificar a existência de recursos informacionais no sistema (Bibliotecário ou equipe)
- () Classificar, catalogar e indexar os recursos informacionais (Bibliotecário)
- () Preparar materiais para empréstimo: etiquetar, carimbar, entre outros (Bibliotecário ou equipe)
- () Disponibilizar os recursos informacionais (Bibliotecário ou equipe)
- () Nenhuma

4. Existem outras atividades no processo TRATAMENTO TÉCNICO DA INFORMAÇÃO que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

() Não () Sim.

Quais:

5. O processo CIRCULAÇÃO é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

() Sim () Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 5, RESPONDA AS QUESTÕES 6 E 7.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 8.

6. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo CIRCULAÇÃO:

- () Atender ao usuário, com consulta ao sistema disponível (Bibliotecário ou equipe)
- () Localizar e verificar a disponibilidade do recurso informacional (Bibliotecário ou equipe)
- () Realizar a reserva no sistema (Bibliotecário ou equipe)
- () Registrar no sistema o material para empréstimo (Bibliotecário ou equipe)
- () Receber o recurso informacional (Bibliotecário ou equipe)
- () Repor o recurso informacional no local de origem (Bibliotecário ou equipe)
- () Nenhum

7. Existem outras atividades no processo CIRCULAÇÃO que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

() Não () Sim.

Quais:

8. O processo CATALOGAÇÃO NA FONTE INSTITUCIONAL é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

() Sim () Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 8, RESPONDA AS QUESTÕES 9 E 10.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 11.

9. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo CATALOGAÇÃO NA FONTE INSTITUCIONAL:

- () Preencher e enviar formulário disponível na biblioteca (Usuário)
- () Receber os dados e elaborar a ficha catalográfica (Bibliotecário)
- () Enviar a ficha catalográfica por e-mail ao usuário (Bibliotecário)
- () Nenhum

10. Existem outras atividades no processo CATALOGAÇÃO NA FONTE INSTITUCIONAL que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim)

Quais:

11. O processo ORIENTAÇÃO À NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não)

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 11, RESPONDA AS QUESTÕES 12 E 13.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 14.

12. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo ORIENTAÇÃO À NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS:

- ()Solicitar orientação ao bibliotecário (Usuário)
- ()Orientar conforme as normas (Bibliotecário)
- ()Nenhum

13. Existem outras atividades no processo ORIENTAÇÃO À NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim)

Quais:

14. O processo SERVIÇO DE REFERÊNCIA é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não)

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 14, RESPONDA AS QUESTÕES 15 E 16.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 17.

15. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo SERVIÇO DE REFERÊNCIA:

- ()Receber e analisar a mensagem do usuário (Bibliotecário ou equipe)
- ()Negociar a questão de referência (Bibliotecário ou equipe)
- ()Verificar a melhor estratégia de busca de informações (Bibliotecário ou equipe)
- ()Realizar a busca da informação (Bibliotecário ou equipe)
- ()Analizar a resposta recebida (Usuário)
- ()Renegociar a informação recebida, se necessário (Bibliotecário ou equipe)
- ()Nenhum

16. Existem outras atividades no processo SERVIÇO DE REFERÊNCIA que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim)

Quais:

17. O processo VISITA ORIENTADA é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não)

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 17, RESPONDA AS QUESTÕES 18 E 19.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 20.

18. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo VISITA ORIENTADA:

- ()Divulgar o serviço oferecido (Bibliotecário ou equipe)
- ()Agendar a visita (Bibliotecário ou equipe)
- ()Receber as turmas e apresentar o setor/serviços (Bibliotecário ou equipe)
- ()Entregar o material informativo sobre a biblioteca (Bibliotecário ou equipe)
- ()Nenhum

19. Existem outras atividades no processo VISITA ORIENTADA que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

20. O processo LEVANTAMENTO DE BIBLIOGRAFIA PARA OS COORDENADORES DE CURSO OU ÁREA OU NÍVEL é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 20, RESPONDA AS QUESTÕES 21 E 22.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 23.

21. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo LEVANTAMENTO DE BIBLIOGRAFIA PARA OS COORDENADORES DE CURSO OU ÁREA OU NÍVEL:

- Solicitar o pedido de levantamento bibliográfico (Coordenador do curso/área/nível)
- Identificar as fontes de pesquisa (Bibliotecário ou equipe)
- Gerar e enviar a bibliografia ao coordenador do curso/área/nível (Bibliotecário ou equipe)
- Nenhum

22. Existem outras atividades no processo LEVANTAMENTO DE BIBLIOGRAFIA PARA OS COORDENADORES DE CURSO OU ÁREA OU NÍVEL que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

23. O processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (COMPRA) é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 23, RESPONDA AS QUESTÕES 24 E 25.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 26.

24. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (COMPRA):

- Verificar os recursos financeiros disponíveis (Bibliotecário, DEPE e Coordenadores)
- Verificar as demandas informacionais (Bibliotecário, DEPE e Coordenadores)
- Elaborar o pedido de bibliografia que vai compor o acervo (Bibliotecário, DEPE e Coordenadores)
- Encaminhar o pedido ao setor de compras do câmpus (DEPE e Coordenadores)
- Nenhum

25. Existem outras atividades no processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (COMPRA) que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

26. O processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (DOAÇÃO) é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 26, RESPONDA AS QUESTÕES 27 E 28.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 29.

27. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (DOAÇÃO):

- Receber e avaliar os recursos informacionais (Bibliotecário)
- Solicitar a assinatura do termo de doação (Bibliotecário ou equipe)

- (Encaminhar os recursos informacionais doados para o processamento técnico, descarte ou doação (Bibliotecário ou equipe)
(Nenhum

28. Existem outras atividades no processo AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS (DOAÇÃO) que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim.

Quais:

29. O processo DESBASTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 29, RESPONDA AS QUESTÕES 30 E 31.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 32.

30. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo DESBASTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS:

- (Retirar do acervo ativos recursos informacionais para posterior avaliação de conteúdo, uso e estado físico (Bibliotecário)
(Avaliar os recursos informacionais e encaminhar para o seu destino (Bibliotecário)
(Nenhum

31. Existem outras atividades no processo DESBASTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim.

Quais:

32. O processo REMANEJAMENTO E ARMAZENAMENTO DE RECURSOS INFORMACIONAIS é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 32, RESPONDA AS QUESTÕES 33 E 34.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 35.

33. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo REMANEJAMENTO E ARMAZENAMENTO DE RECURSOS INFORMACIONAIS:

- (Encaminhar os recursos informacionais avaliados e separados no desbaste (Bibliotecário ou equipe)
(Armazenar em um depósito os recursos informacionais retirados do acervo ativo (Bibliotecário ou equipe)
(Nenhum

34. Existem outras atividades no processo REMANEJAMENTO E ARMAZENAMENTO DE RECURSOS INFORMACIONAIS que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

(Não (Sim.

Quais:

35. O processo DESCARTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

(Sim (Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 35, RESPONDA AS QUESTÕES 36 E 37.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 38.

36. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo DESCARTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS:

- (Avaliar o conteúdo, uso e estado físico dos recursos informacionais (Bibliotecário)

- Retirar do acervo ativo os recursos informacionais escolhidos dando baixa do número de registro/tombo (Bibliotecário ou equipe)
- Encaminhar os recursos informacionais para o descarte (Bibliotecário ou equipe)
- Nenhum

37. Existem outras atividades no processo DESCARTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

38. O processo GERAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS NO SOPHIA é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 38, RESPONDA AS QUESTÕES 39 E 40.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 41.

39. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo GERAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS NO SOPHIA:

- Acessar o sistema SophiA, definir o módulo desejado e gerar o relatório (Bibliotecário)
- Enviar ao solicitante ou utilizar para fins de planejamento/prestação de contas (Bibliotecário)
- Nenhum

40. Existem outras atividades no processo GERAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS NO SOPHIA que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

41. O processo SOLICITAÇÃO SUPORTE SISTEMA SOPHIA é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 41, RESPONDA AS QUESTÕES 42 E 43.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 44.

42. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo SOLICITAÇÃO SUPORTE SISTEMA SOPHIA:

- Encaminhar demanda para a empresa “Primasoft”, responsável pelo sistema SophiA (Bibliotecário)
- Se não resolver o problema, encaminhar demanda à CTIC do campus (Bibliotecário)
- Se a CTIC não resolver o problema, encaminhar demanda à DTIC, com cópia ao solicitante (Bibliotecário)
- Avaliar a demanda e encaminhar resposta ao bibliotecário do campus, com cópia à Coordenadoria de Bibliotecas (DTIC)
- Nenhum

43. Existem outras atividades no processo SOLICITAÇÃO SUPORTE SISTEMA SOPHIA que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

Não Sim.

Quais:

44. O processo CADASTRO AUTOMÁTICO DE ALUNOS E SERVIDORES NO SISTEMA SOPHIA é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

Sim Não

SE A RESPOSTA FOR “SIM” NA PERGUNTA NÚMERO 44, RESPONDA AS QUESTÕES 45 E 46.
SE A RESPOSTA FOR “NÃO” PASSE PARA A PERGUNTA 47.

45. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo CADASTRO AUTOMÁTICO DE ALUNOS E SERVIDORES NO SISTEMA SOPHIA:

- () Encaminhar matrícula do aluno no ISAAC ou incluir o servidor no SIAPE (RA ou CGP/DGP)
- () Se o usuário não estiver cadastrado no SophiA, verificar com o RA ou CGP/DGP se realmente foi efetuado o cadastro nos respectivos sistemas (Bibliotecário ou equipe)
- () Se o cadastro não estiver ok nos sistemas, encaminhar situação à DTIC para verificar a demanda (Bibliotecário ou equipe)
- () Nenhum

46. Existem outras atividades no processo CADASTRO AUTOMÁTICO DE ALUNOS E SERVIDORES NO SISTEMA SOPHIA que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

- () Não
- () Sim.

Quais: _____

47. O processo PROCEDIMENTOS PARA PAGAMENTO DA MULTA POR ATRASO NA DEVOLUÇÃO À BIBLIOTECA VIA GRU é realizado pela biblioteca do seu câmpus?

- () Sim
- () Não

SE A RESPOSTA FOR "SIM" NA PERGUNTA NÚMERO 47, RESPONDA AS QUESTÕES 48 E 49.
SE A RESPOSTA FOR "NÃO" PASSE PARA A PERGUNTA 50.

48. Selecione abaixo quais atividades são realizadas no processo PROCEDIMENTOS PARA PAGAMENTO DA MULTA POR ATRASO NA DEVOLUÇÃO À BIBLIOTECA VIA GRU:

- () Acessar página do Tesouro Nacional (Usuário)
- () Clicar em GRU - Guia de Recolhimento da União (Usuário)
- () Preencher o campo Unidade Gestora (UG) com o código 158516 (Usuário)
- () Teclar no campo Gestão o código 26438 - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (Usuário)
- () Escolher em Código de Recolhimento a opção 28848-9 - Outras Multas (Usuário)
- () Avançar e preencher o Número de Referência com o número de matrícula (Usuário)
- () Preencher o campo Competência com mês e ano em que estará sendo feito o pagamento da multa (Usuário)
- () Deixar o campo Vencimento em branco (Usuário)
- () Preencher o campo CNPJ ou CPF do Contribuinte com o CPF do Usuário em Atraso (Usuário)
- () Preencher o campo Nome do Contribuinte / Recolhedor com o nome completo do Usuário em Atraso (Usuário)
- () Preencher o campo Valor Principal com o valor total a ser pago (Usuário)
- () Repetir o mesmo valor no campo Valor Total (Usuário)
- () Clicar em Emitir GRU (Usuário)
- () Imprimir a GRU e pagar em qualquer agência do Banco do Brasil, nos caixas, nos terminais de autoatendimento, ou via internet, sendo que em qualquer dos casos deve-se imprimir o comprovante de pagamento (Usuário)
- () Apresentar o comprovante de pagamento na biblioteca do campus para que seja providenciada a baixa da multa no sistema (Usuário)
- () Nenhum

49. Existem outras atividades no processo PROCEDIMENTOS PARA PAGAMENTO DA MULTA POR ATRASO NA DEVOLUÇÃO À BIBLIOTECA VIA GRU que não foram descritas acima e que são realizadas? Se a resposta for SIM, quais são?

- () Não
- () Sim.

Quais: _____

50. Existem outros processos, que não estão mapeados, mas que a biblioteca do seu câmpus realiza atualmente? Assinale todas as alternativas que condizem com a realidade da biblioteca do seu câmpus.

- () Parecer da biblioteca em relação aos PPC's dos cursos (FIC, Técnico, Graduação e Pós-graduação)
- () Capacitação dos usuários
- () Inventário
- () Aquisição de materiais (permanente e consumo)
- () Cadastro manual de alunos e servidores no sistema Sophia
- () Emissão da negativa de débito
- () Outros. Quais

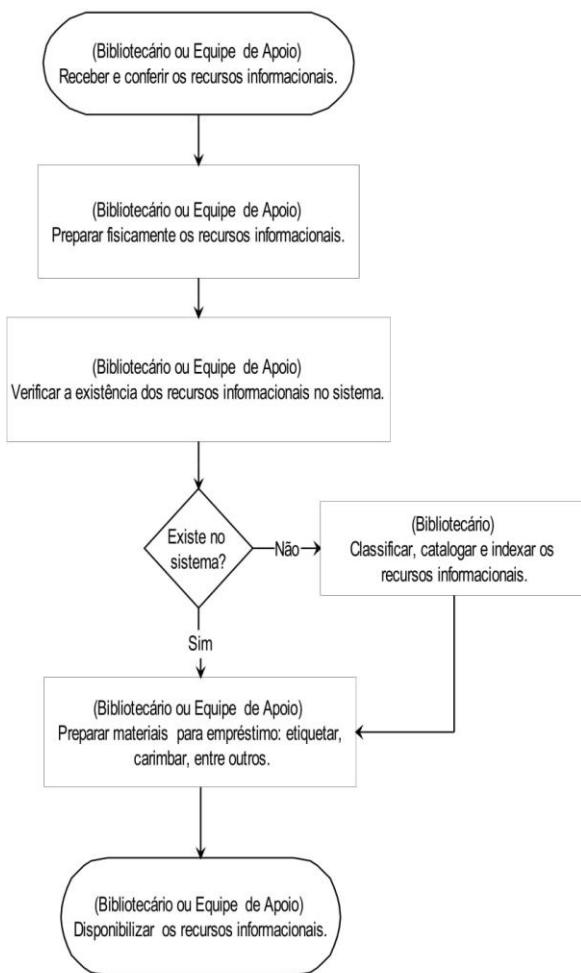
51. Caso seja criada uma comissão permanente para acompanhar e avaliar os processos realizados nas bibliotecas do SiBI/IFSC, você tem interesse em participar?
() Sim () Não

ANEXO A – Mapas dos processos atuais

Tratamento técnico da coleção.



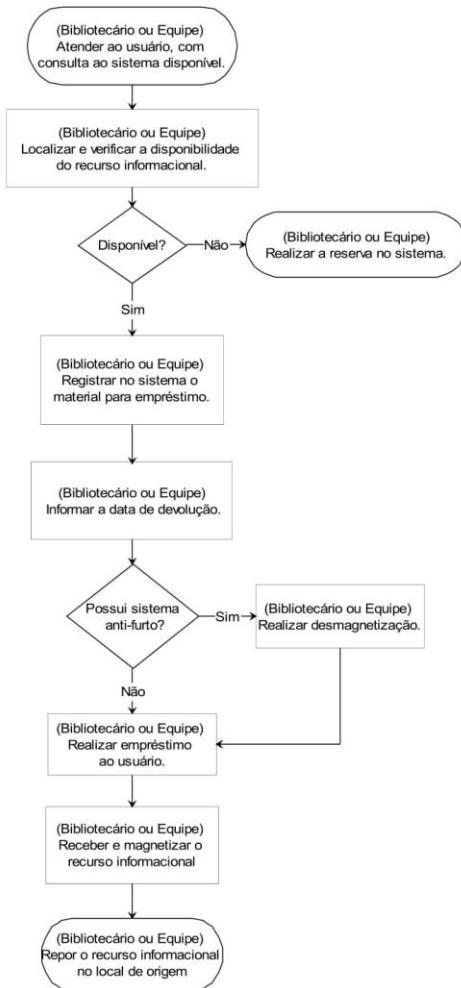
FLUXOGRAMA:



Circulação.



FLUXOGRAMA:

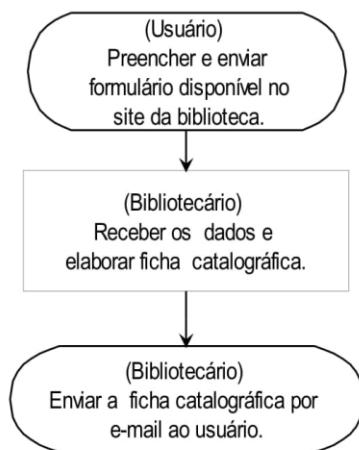


Catalogação na fonte institucional.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:

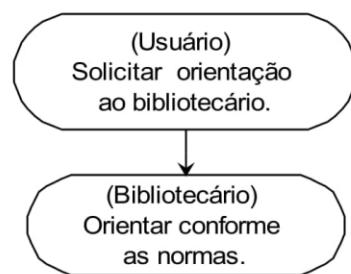


Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

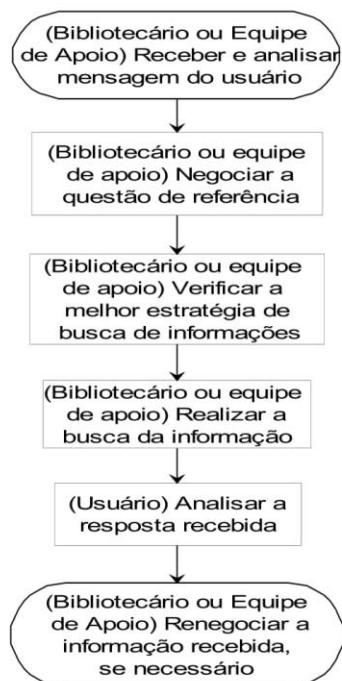
FLUXOGRAMA:



Serviço de referência.



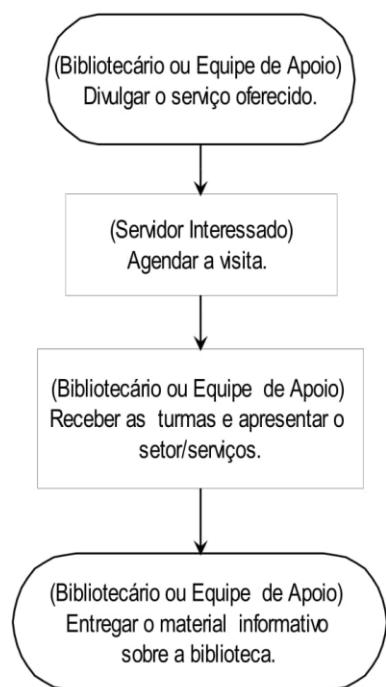
FLUXOGRAMA:



Visita orientada.



FLUXOGRAMA:



Levantamento de bibliografia para os coordenadores de curso ou área ou nível.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(7) Processo: <i>Levantamento de Bibliografia para os Coordenadores de Curso/Área</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Solicitar o pedido de levantamento de bibliografia básica e complementar à Biblioteca.	Coordenador de Curso/Área	De acordo com a Demanda	-
2	Identificar as fontes de pesquisa.	Bibliotecário ou Equipe de Apoio	-	Sistema SOPHIA
3	Gerar e enviar a bibliografia ao coordenador de curso/área.	Bibliotecário ou Equipe de Apoio	-	Sistema SOPHIA
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 04/2012		Responsável: DGC/CPN		

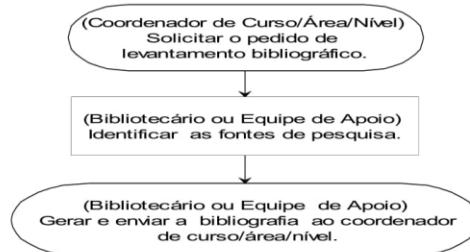
TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.

FLUXOGRAMA:



Aquisição de recursos informacionais (compra).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÉNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

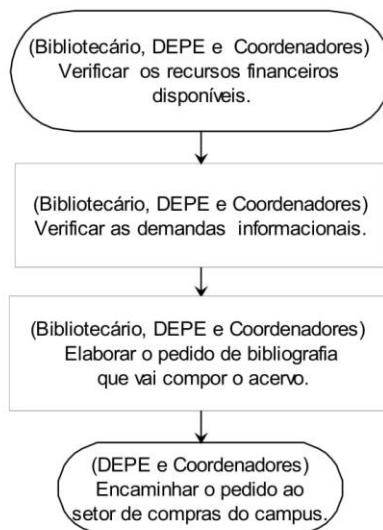
TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento
- **RECURSOS INFORMACIONAIS** - É a diversidade de documentos que compõe o acervo de uma biblioteca. Abrange texto, imagem, som ou as suas combinações

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.

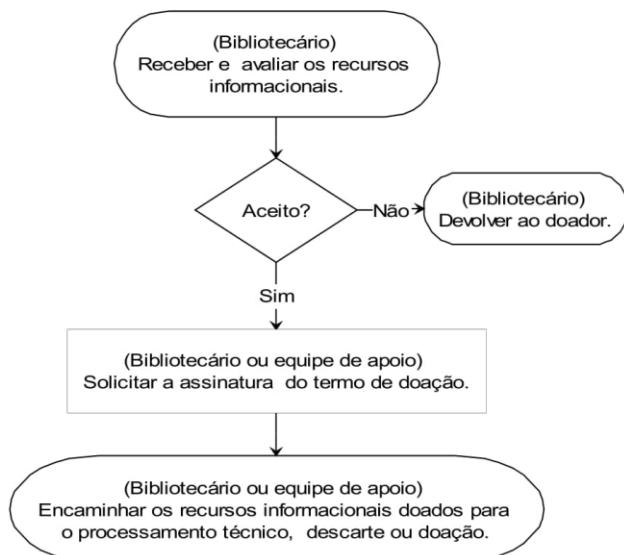
FLUXOGRAMA:



Aquisição de recursos informacionais (doação).



FLUXOGRAMA:

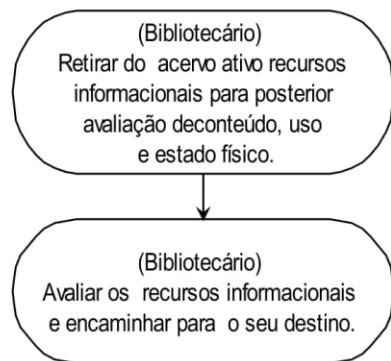


Desbaste de recursos informacionais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:

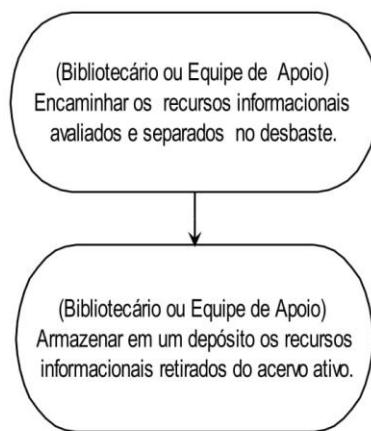


Remanejamento e armazenamento de recursos informacionais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:



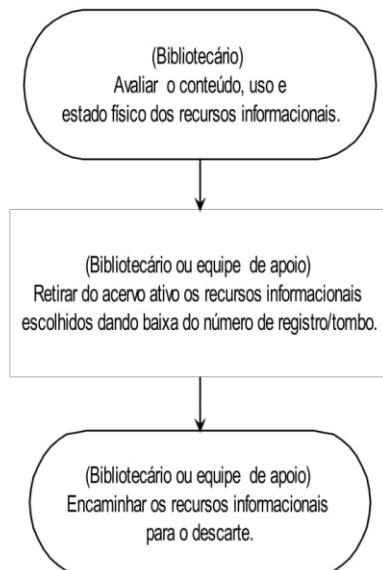
Descarte de recursos informacionais.



LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.

FLUXOGRAMA:



Geração de relatórios estatísticos no SophiA.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(13) Processo: Geração de Relatórios Estatísticos no SOPHIA				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Acessar o sistema SOPHIA, definir o módulo desejado (aquisição, circulação, etc.) e gerar o relatório.	Bibliotecário	-	Sistema SOPHIA
2	Enviar ao solicitante ou utilizar para fins de planejamento /prestação de contas.	Bibliotecário	-	Sistema SOPHIA
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 04/2012		Responsável: DGC/CPN		

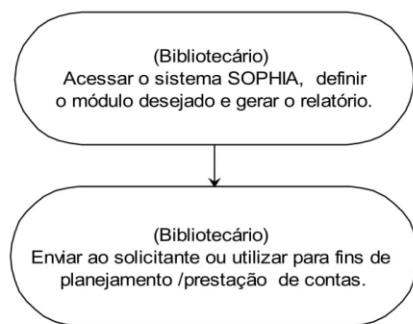
TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.

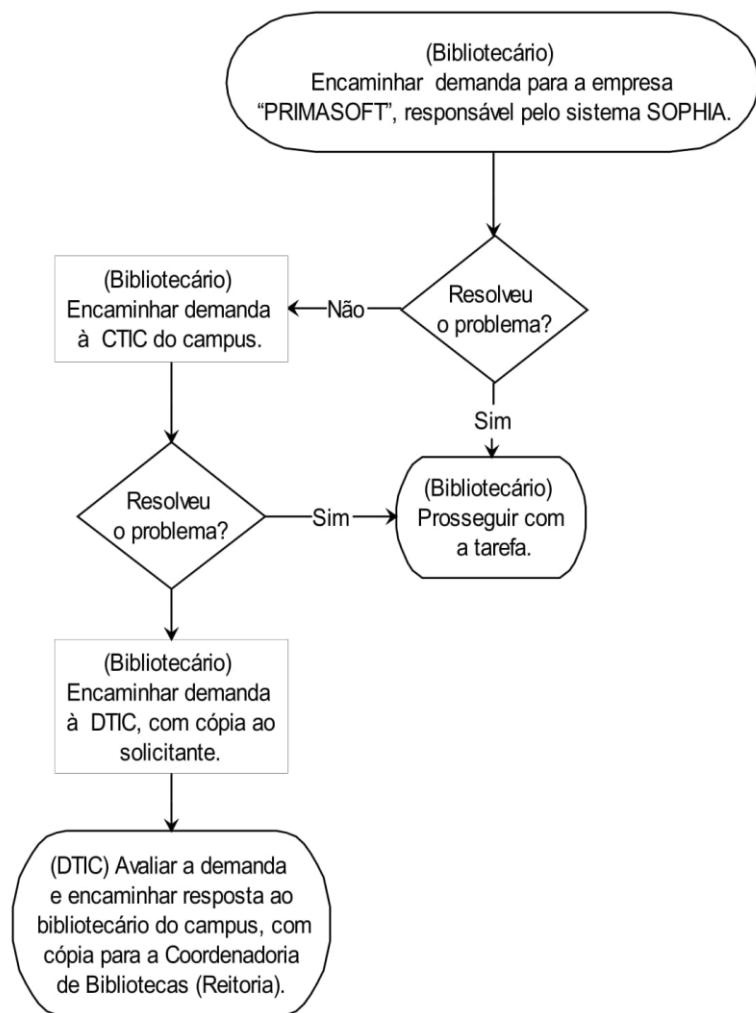
FLUXOGRAMA:



Solicitação suporte sistema SophiA.



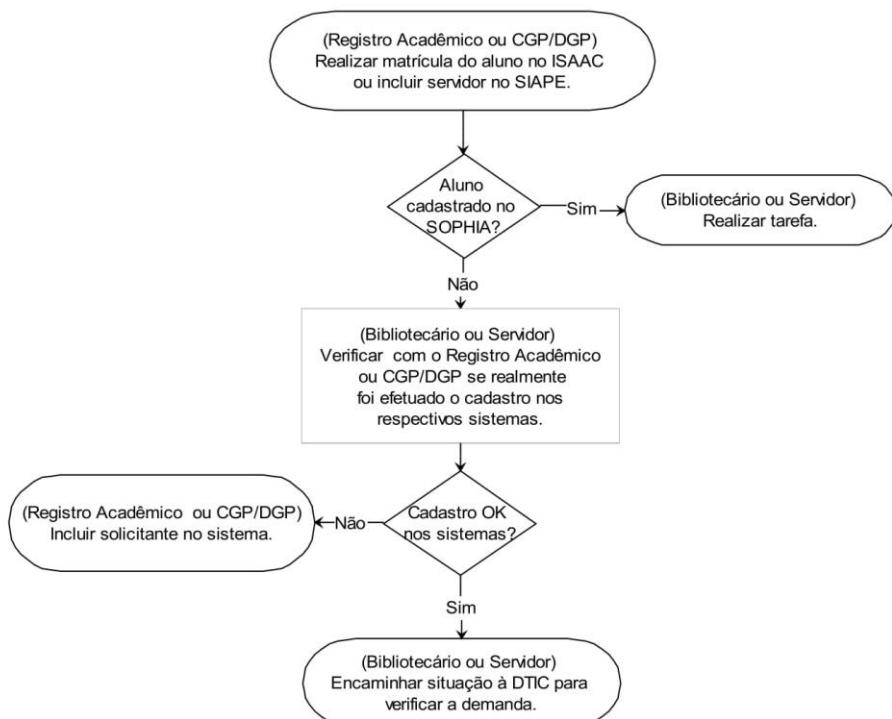
FLUXOGRAMA:



Cadastro automático de alunos e servidores no sistema SophiA.



FLUXOGRAMA:

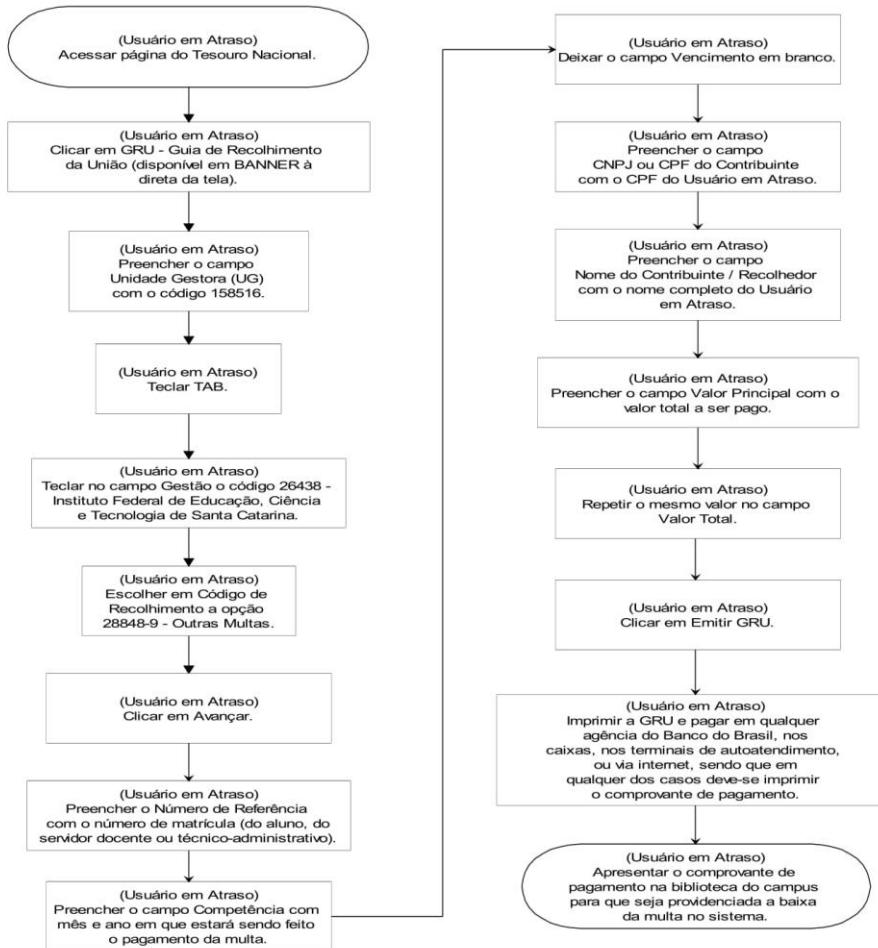


Procedimentos para pagamento da multa por atraso na devolução à biblioteca via GRU.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:



ANEXO B – Autorização pesquisa PROPPI/IFSC



DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que tenho conhecimento da pesquisa intitulada “MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA - SIBI/IFSC”, sob a responsabilidade de RAPHAEL VIEIRA GOMES COSTA. Diante da análise da proposta de pesquisa, realizada pela Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação, autorizo a sua execução. Esta autorização não exime, contudo, a responsabilidade do pesquisador em atender à Resolução CNS 466/12, de 12/12/2012, e à Resolução CNS 510/16, de 07/04/2016 e complementares.


Clodoaldo Machado
Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação
Conforme Portaria nº 2484 de 05/08/2017

CLODOALDO MACHADO
 Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação
 e Inovação do IFSC
 , Portaria n. 479 deu de 02/02/2016

Florianópolis, 07 de outubro de 2019

