

Rotinas ao alcance de todos: a criação do manual de processamento técnico na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Renata Ferreira Santos (UFOP) - renataferreira@sisbin.ufop.br

Sione Galvão Rodrigues (UFOP) - sione@sisbin.ufop.br

Maristela Sanches Lima Mesquita (UFOP) - mesquita@sisbin.ufop.br

Sônia Marcelino (UFOP) - sonia@sisbin.ufop.br

Luciana Matias Felício Soares (UFOP) - lucianamatiasfs@sisbin.ufop.br

Resumo:

Este trabalho apresenta a experiência do Grupo de Catalogação do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto (GC/SISBIN/UFOP) na elaboração e aplicação do manual de rotinas de processamento técnico, com o objetivo de facilitar o treinamento de funcionários e padronizar as atividades de pré-catalogação nas bibliotecas setoriais, mas principalmente criar uma nova cultura organizacional baseada no compartilhamento de normas e processos através das tecnologias de informação.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Catalogação. Processamento Técnico. Manual.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

Rotinas ao alcance de todos: a criação do manual de processamento técnico na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Resumo:

Este trabalho apresenta a experiência do Grupo de Catalogação do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto (GC/SISBIN/UFOP) na elaboração e aplicação do manual de rotinas de processamento técnico, com o objetivo de facilitar o treinamento de funcionários e padronizar as atividades de pré-catalogação nas bibliotecas setoriais, mas principalmente criar uma nova cultura organizacional baseada no compartilhamento de normas e processos através das tecnologias de informação.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Catalogação. Processamento Técnico. Manual.

Área Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

1 INTRODUÇÃO

A catalogação é uma atividade intelectual inerente ao bibliotecário que visa criar mapas de localização para as obras da biblioteca. O catálogo deve constituir um caminho rápido e seguro para o usuário, mas também um ponto de referência para outros bibliotecários que precisarem percorrê-lo em busca de informações. O ato de catalogar precisa ser sistemático, seguir um mesmo itinerário, ater-se em pontos comuns e manter padrões de qualidade. Em complexos sistemas de informação, como as bibliotecas universitárias, este é o maior desafio entre bibliotecários, especialmente em uma equipe de bibliotecários catalogadores, o de garantir que vários profissionais com diferentes graus de experiência em descrição, classificação e indexação, que lidam com diferentes áreas de conhecimento, conduzam suas práticas em uma mesma linha de raciocínio.

Criado em 1993, o Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto (SISBIN/UFOP) atualmente é responsável pela gestão de treze bibliotecas setoriais distribuídas em três *campi* instalados nas cidades de Ouro Preto, Mariana e João Monlevade (MG), que reúnem acervos nas áreas de ciências

humanas, sociais, exatas, biológicas e artes. As atividades de catalogação são pulverizadas entre os bibliotecários e auxiliares lotados nas bibliotecas.

Contudo, a distância física entre esses profissionais criam desafios para o gerenciamento das atividades de catalogação. Apesar das bibliotecas do SISBIN adotarem o mesmo *software* para controle do acervo e integrar redes de catalogação cooperativa, há dificuldades para troca de informações sobre as rotinas de trabalho entre os bibliotecários, devido à ausência de documentos bem consolidados, a exemplo de manuais administrativos e políticas internas, que prevejam e orientem todas as ações.

Ao longo dos anos, o setor de Controle de Qualidade da Base estabeleceu normas e treinamentos específicos para os bibliotecários de modo a assegurar o padrão de entrada de dados e facilitar a pesquisa no catálogo. No entanto, tarefas complementares do dia a dia também suscitavam dúvidas, especialmente àquelas relativas ao processamento técnico, desenvolvidas por auxiliares de bibliotecas. Essas questões somadas a outras demandas do *Online Public Access Catalog* (OPAC) resultaram na divisão do *staff* de bibliotecários em três grupos: catalogação, circulação e normalização.

Neste trabalho apresentaremos a experiência do Grupo de Catalogação, no processo de elaboração e divulgação do *Manual de Rotinas de Processamento Técnico do SISBIN*, realizado entre 2011 e 2012.

2 JUSTIFICATIVA

A padronização dos serviços do processamento técnico em bibliotecas que fazem parte de um mesmo sistema de informação é fundamental para manter a organização do acervo e a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Catalogação, classificação e indexação são atividades do processamento técnico, que são mais bem realizadas com o uso manuais capazes de indicar aos bibliotecários e auxiliares responsáveis quais os procedimentos devem ser seguidos para que os padrões definidos pelo sistema sejam efetivamente implementados.

Maciel e Mendonça (2000) relatam aspectos que precisam ser observados no processo de organização e disponibilização das coleções: escolha do esquema de classificação, definição de qual instrumento de controle de vocabulário mais adequado, estabelecimento das regras e códigos de catalogação, adoção de

catalogação cooperativa, arranjo e organização dos catálogos, definição de *software* mais adequado para tratamento e recuperação da informação e preparo físico do material bibliográfico.

Estes aspectos irão definir ainda a natureza e a forma de execução das atividades em unidades de informação, as quais precisam ser institucionalizadas e padronizadas através do desenvolvimento de políticas internas e a criação de manuais administrativos, também denominados manuais de serviços, atividades ou rotinas. Segundo Walter, Eirão e Reis (2010, p. 23):

[...] a finalidade dos manuais de serviço é organizar e estruturar os processos e ações para o desenvolvimento das atividades, visando à garantia da qualidade e da uniformidade de tais atividades. Eles compilam informações, normas de condutas e etapas a serem percorridas para que os profissionais desempenhem suas funções.

No caso do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP a criação de manuais de rotinas de catalogação fez-se necessária para auxiliar a Coordenadoria Técnica do SISBIN e o setor de Qualidade da Base a resolver questões como o treinamento de novos funcionários, o tratamento técnico de acervos de áreas específicas, a participação em redes de catalogação cooperativa e as atualizações periódicas do *software* adotado pela universidade para gestão das coleções bibliográficas.

Sempre que o SISBIN recebe um novo bibliotecário ou auxiliar de biblioteca, é necessário que, além de ser apresentado ao seu local de trabalho, aos seus colegas e aos procedimentos administrativos, o mesmo passe por um treinamento técnico para conhecer as rotinas definidas pela instituição. Na UFOP, essas orientações são dadas pelo bibliotecário do setor de Controle de Qualidade da Base e a existência de manuais de rotinas auxilia o treinamento dos novos servidores, preparando-os para as demandas das bibliotecas onde serão lotados.

As bibliotecas setoriais do SISBIN atendem às unidades acadêmicas, por isso possuem acervos específicos em cada área do conhecimento, que utilizam suportes de informação distintos, como mapas e partituras. Diretrizes que orientem os bibliotecários permitem que esses acervos sejam descritos e indexados com mais objetividade, respeitando suas particularidades e melhorando a recuperação dos dados.

As redes de catalogação cooperativa auxiliam os catalogadores em suas atividades, porque agilizam o trabalho e permitem que haja uma padronização não apenas na instituição de origem, mas em todas as instituições participantes, aumentando o intercâmbio entre elas para compartilhar produtos e serviços. Atualmente, o Sistema de Bibliotecas da UFOP integra as seguintes redes de cooperação: Consórcio Eletrônico de Bibliotecas da Biblioteca Nacional (BN), Rede Bibliodata da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e Catálogo Coletivo Nacional do Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica (CCN/IBICT). Na Rede Bibliodata, é possível copiar ou baixar registros bibliográficos, além de colaborar enviando os registros catalogados pelo SISBIN. Portanto, as rotinas de catalogação também devem abordar os procedimentos para catalogação cooperativa.

O convênio do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP com as redes de cooperação colabora para o controle dos cabeçalhos de autoridade e assuntos. Porém, os padrões internos para classificação do acervo, elaboração do número de chamada, registro de itens e modos de arquivamento são decisões locais que também determinam a qualidade da base, os quais precisavam ser registrados e difundidos para apoiar as tarefas dos auxiliares de biblioteca.

Vale lembrar que as atualizações periódicas das versões do *software* gerenciador das unidades de informação são importantes e fazem parte da rotina dos profissionais que trabalham em bibliotecas. O SISBIN utiliza o *software* Virtua, desenvolvido pela empresa norte-americana Visionary Technology of Library Solutions (VTLS). Sempre que surge uma nova versão, é feita a atualização dos módulos do sistema. Com isso, algumas funções e aplicativos são alterados ou mesmo criados, exigindo orientação e treinamento de bibliotecários e auxiliares de biblioteca.

Assim as rotinas de trabalho nas bibliotecas, sobretudo àquelas relativas ao processamento técnico, além de serem criadas precisam ser constantemente atualizadas. Walter, Eirão e Reis (2010, p. 32-33) esclarecem que:

[...] é interessante que o detalhamento das atividades permanentes, como o tratamento técnico, esteja descrito em manuais de atividade, revistos periodicamente. As razões que levaram a que uma atividade fosse realizada de determinada maneira (...) devem ser registradas, a fim de conservar a memória institucional e torná-la compreensível, para as futuras gerações (...) contidas em algum documento

normativo, de acesso público, ou em normas internas de circulação restrita à equipe da unidade de informação.

3 HISTÓRICO

Em 1998, teve início o Projeto de Informatização do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP com o objetivo de integrar os serviços das bibliotecas setoriais através da escolha de um banco de dados comum. A aquisição de um *software* único despertou a necessidade de criação de grupos de estudos para configurar os módulos, elaborar rotinas, padronizar ações para a inserção dos dados na base e oferecer treinamentos aos funcionários. Estes grupos foram formados de acordo com a afinidade e o conhecimento prévio dos bibliotecários nas funções de um sistema de informação para bibliotecas, a exemplo do Grupo de Catalogação (GC). Todos os grupos contaram com o apoio das Coordenadorias Técnica e Executiva do SISBIN, para que os documentos gerados fossem legalmente reconhecidos e utilizados por todos bibliotecários e auxiliares de bibliotecas.

Dois anos depois, foi lançado o Sistema Integrado do SISBIN, utilizando o *software* VTLIS Classic da empresa norte-americana Virginia Tec. Entre 2005 e 2010, o sistema passou por várias atualizações. A cada mudança do *software* o GC era convocado pelas Coordenadorias do SISBIN, que indicavam os membros para efetuar as configurações do módulo de catalogação.

Em 2011, a nova Coordenadoria Executiva do SISBIN solicitou o retorno das atividades dos grupos de trabalho de bibliotecários, especialmente para melhorar a interface do OPAC e configurar a nova versão do *software* Virtua 2010.4.1, recém-adquirida pela universidade, de modo a solucionar as falhas na padronização e atualização para a entrada de dados, devido às migrações anteriores e às incorreções na base.

Dessa vez a nova composição do GC foi definida de forma voluntária a partir do interesse dos bibliotecários por questões específicas de catalogação, que reuniu os profissionais lotados na Coordenação Técnica, responsável pela gestão do *software*, no setor de Controle de Qualidade da Base, e em três bibliotecas setoriais (Obras Raras, Escola de Minas e Instituto de Ciências Humanas e Sociais).

4 MATERIAIS E MÉTODOS

A princípio, optou-se por reuniões semanais nas quais as tarefas eram distribuídas e as responsabilidades definidas a cada membro, para posterior análise, discussão e avaliação. Todo trabalho foi registrado em atas para que as decisões estivessem documentadas e justificadas, além de servir como registro formal das ações executadas no período e fonte de consulta para os demais bibliotecários do SISBIN.

Após a configuração dos parâmetros básicos do sistema, a prioridade tornou-se a elaboração de um manual de catalogação, para assegurar a qualidade da base, aprimorar os mecanismos de buscas e gerar relatórios mais completos. Para isso, buscaram-se todas as rotinas de catalogação elaboradas desde 2000 e os documentos correlatos.

Notou-se que as rotinas estavam dispersas e obsoletas devido às mudanças de tecnologia da Internet e dos processos de catalogação cooperativa, as atualizações do padrão MARC, a publicação da nova edição da Classificação Decimal Universal (CDU), mas principalmente pela capacidade de armazenamento de dados no sistema. Além disso, não existiam documentos formais que institucionalizavam sua aplicação, exceto as atas de reuniões convocadas pelo setor de Controle de Qualidade da Base para verificação de erros. De fato, as rotinas já não correspondiam à realidade atual do SISBIN, pelo surgimento de novas bibliotecas setoriais e o aumento da frequência de novos funcionários em treinamento. Era imprescindível atualizar e agrupar as rotinas de maneira concisa e ordenada, para institucionalizar e divulgar os padrões locais de catalogação.

Dessa forma, as rotinas foram revistas, ampliadas ou criadas para representar passo a passo todas as atividades relacionadas ao processamento técnico, desde a instalação do *software* no computador até a geração de etiquetas para registro de itens.

O *Manual de Rotinas de Catalogação do SISBIN* foi idealizado em formato digital (pdf) para incentivar o uso por parte dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca, mas principalmente para facilitar as atualizações do documento. Optou-se pelo acesso via SSH (Secure File Transfer Client), um “*software* e também um protocolo para conectar-se com outro computador em uma rede, podendo efetuar comandos através de uma máquina remota, que permite um acesso seguro ao

servidor”. (MANUAL..., 2012, p.8). Criou-se uma pasta no servidor do SISBIN, com *login* e senha, acessível pelo SSH, na qual o bibliotecário ou auxiliar baixa o arquivo para o seu computador de trabalho.

Após 10 meses e 17 reuniões o manual foi finalizado. A Coordenadoria Técnica do SISBIN apresentou o documento na íntegra e enviou cópia por e-mail a todos os bibliotecários do sistema. Na ocasião, os bibliotecários questionaram algumas padronizações do manual, porém ressaltaram a importância do mesmo. O GC frisou que todas as dúvidas, sugestões e críticas fossem enviadas para o e-mail do grupo, para posterior análise.

O Grupo de Catalogação avaliou os comentários enviados pelos bibliotecários, os quais permitiram a revisão e alteração de alguns itens. Surgiram muitas dúvidas sobre catalogação (descrição e indexação), mas como seria inviável a reunião de tópicos sobre todos os tipos de suporte em um mesmo documento, optou-se por desmembrar o manual de rotinas em partes.

A primeira e mais urgente constituiria o manual de processamento técnico, no qual estariam compiladas todas as tarefas relacionadas à pré-catalogação e arquivamento dos materiais na biblioteca. As questões específicas de catalogação seriam tratadas a fundo em manuais detalhados pelo tipo de informação/suporte como livro, material cartográfico, partituras e etc. Então, decidiu-se por alterar o nome do documento de *Manual de Rotinas de Catalogação* para *Manual de Rotinas de Processamento Técnico*.

O *Manual de Rotinas de Processamento Técnico do SISBIN* contém 138 páginas e descreve as atividades relacionadas ao processamento técnico e a pré-catalogação definida pelo SISBIN, que engloba as seguintes tarefas: instalação do *software*; instalação de aplicativo para catalogação cooperativa; atualização de versões; procedimentos para cadastro de registros na base, inclusão de itens (livros, multimeios e periódicos); cooperação de registros bibliográficos; envio de dados de coleções para CCN. Cada tópico apresenta o procedimento a ser realizado, com conceitos, instruções e visualização das telas.

No final da publicação, foram indicados os contatos (nomes, e-mail e telefone) de cada setor e profissional encarregado em dar suporte a essas tarefas, inclusive o próprio Grupo de Catalogação.

Todos os documentos (atas, rotinas avulsas e edições do manual) foram arquivados no setor de Controle de Qualidade da Base e estão disponíveis para

consulta de todos os funcionários do SISBIN. Em 2012, o GC apresentou o relatório de atividades do biênio aos bibliotecários do sistema e iniciou a redação dos manuais de catalogação (livros, periódicos, obras raras, mídia eletrônica, material cartográfico e registros sonoros).

O Grupo de Catalogação pretende ainda disponibilizar o manual em formato impresso para ser distribuído às bibliotecas setoriais de forma a estimular o uso constante das rotinas.

5 RESULTADOS PARCIAIS

A divulgação do *Manual de Rotinas de Processamento Técnico do SISBIN* tem auxiliado na padronização dos serviços, além de aproximar o quadro de funcionários do SISBIN, facilitando a comunicação entre bibliotecários e auxiliares, mas principalmente destes com a Coordenadoria Técnica e o setor de Controle da Base. Para estes setores, o manual reduz o tempo gasto na prestação de instruções via e-mail, *msn* e telefone, o que tornam bibliotecários e auxiliares mais independentes na resolução de problemas.

No entanto, levantamento realizado em 2013 sobre o uso efetivo do manual nas bibliotecas setoriais sinalizou que apenas 80% têm consultado o documento como apoio nas tarefas de tratamento técnico. Algumas equipes ainda mantem o hábito de consulta às rotinas avulsas.

Apesar disso, o processo de elaboração do manual inova como modelo a ser seguido pelos outros grupos de trabalho do SISBIN, no que tange o planejamento de novos produtos, o registro das decisões e os meios de transmissão de informações, auxiliando ainda a permanência de normas e metodologias nos períodos de trocas de Coordenadorias.

6 CONCLUSÕES PARCIAIS

O mapeamento de todas as atividades do processamento técnico lembra-nos que cada instituição estabelece os padrões para organização e disseminação do acervo de acordo com as necessidades de seus usuários, mas constrói sua cultura organizacional e desenvolve seu modo de fazer de acordo com sua realidade administrativa.

A compilação de um manual de rotinas do SISBIN exigiu não só a consulta a arquivos em busca do que já foi pensado e registrado antes, mas a revisão de velhos hábitos do cotidiano. Qualquer instrumento que normatize as atividades em unidades de informação requer a análise e a mudança da cultura organizacional vigente, isto é, o modo como os profissionais envolvidos veem seu ambiente de trabalho, cumprem suas atribuições e se comportam frente às novas propostas. A adoção de uma nova cultura é um processo lento e gradual, mas que tem sido justificado e exigido devido ao uso maciço da Internet, para agilizar a execução das tarefas, incrementar serviços e facilitar a comunicação entre os funcionários de uma mesma instituição.

O processo de elaboração do Manual de Rotinas evidenciou a importância do trabalho em equipe, não só pela troca entre os membros do Grupo de Catalogação, mas à consulta aos bibliotecários do SISBIN e a possibilidade de inovar acolhendo os novos servidores de uma forma diferente, ao apresentar-lhes em um único documento todas as tarefas relacionadas ao processamento técnico.

Observou-se que em muitas vezes o treinamento de pessoal e o planejamento de serviços concentram-se em atividades complexas, como emissão de relatórios, e negligenciam orientações às atividades tidas como básicas, a exemplo dos padrões locais para construção do número de chamada.

Tal fato demonstra que políticas e regras podem ser estabelecidas sem um estudo minucioso de todas as características de um sistema (missão, serviços, processos), o que resulta na incoerência entre as orientações normativas e a prática profissional. É comum decisões serem tomadas na urgência de solucionar problemas técnicos do sistema de informação, sem considerar o perfil das pessoas envolvidas e o planejamento das ações a médio e longo prazo. O hábito de documentar estas decisões e produzir manuais administrativos incentiva a atualização constante dos métodos de trabalho, facilita a redação de novos manuais, reduz o erro e gera confiança por parte dos funcionários em relação aos agentes envolvidos tanto na produção destas normas, quanto na gestão administrativas das unidades de informação.

Portanto, para que procedimentos técnicos e rotinas de trabalho sejam unânimes é imprescindível que todos estejam sempre dispostos a melhorar e que conheçam a fundo a sua instituição, algo que também demanda tempo e energia.

REFERÊNCIAS

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R.. *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MANUAL de Rotinas de Processamento Técnico. 2. ed. rev. aum. Ouro Preto: UFOP, SISBIN, 2012. 138p.

WALTER, M. T. M. de; EIRÃO, T. G.; REIS, L. A.. *Regulamentos, orçamentos, etcétera: miniguia*. Brasília: Briquet Lemos, 2010.