

ANAIIS



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações
7 a 10 de dezembro de 2021

Maria de Souza Lima Santos
Jaqueline Taketsugu Alves da Silva
(Organizadoras)

FIC
FACULDADE DE
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

SIBI
SISTEMA DE
BIBLIOTECAS



UFG
UNIVERSIDADE
FEDERAL DE GOIÁS

XXI SNBU - 2020
Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
07 a 10 de dezembro de 2021

ANAIS

TEMA
Biblioteca universitária: tradição, práticas e inovações

Goiânia - GO
FIC/UFG - SIBI/UFG
2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

Reitor

Edward Madureira Brasil

Vice-Reitora

Sandramara Matias Chaves

Diretora do Sistema de Bibliotecas Universitárias - SIBI

Maria de Souza Lima Santos

Elaboração:

Maria de Souza Lima Santos (Presidenta do XXI SNBU)

Jaqueline Taketsugu Alves da Silva (Coordenadora da Subcomissão de Publicações e Lançamentos)

Colaboração:

Amanda Cavalcante Perillo (Bibliotecária do SIBI/UFG)

Aparecida Marta de Jesus Fernandes (Bibliotecária do SIBRE/UEG)

Maria Aparecida Rodrigues de Souza (Bibliotecária do SIB/IFG)

Thalita Franco dos Santos Dutra (Bibliotecária do SIB/IFG)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) GPT/BC/UFG

S471 Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (21. : 2020 : Goiânia, GO).
Anais do XXI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. /
Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de
Goiás, Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás. – Goiânia:
SIBI/UFG, 2022.

1137 p. : il.

Anais do XXI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 07 a 10 de
dezembro de 2021, Goiânia, GO.

Tema do evento: "Biblioteca universitária: tradição, práticas e inovações".

ISSN: 2359-6058

1. Bibliotecas universitárias - Congressos - Brasil. 2. Ciência da
informação - Congressos. I. Faculdade de Informação e Comunicação da
Universidade Federal de Goiás. II. Sistema de Bibliotecas da Universidade
Federal de Goiás. III. Título.

CDU: 027.7(042)

Bibliotecária responsável: Amanda Cavalcante Perillo / CRB1: 2870



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações
8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

Eixo 2 - Práticas

COMUNICAÇÃO INTERNA COM USO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TAREFAS

INTERNAL COMMUNICATION USING A TASK MANAGEMENT SYSTEM

Denise Ramires Machado¹

Luísia Feichas Alves²

Zuleika de Souza Branco³

Resumo: Em organizações complexas uma comunicação interna eficiente é imprescindível. Este trabalho tem por objetivo apresentar os motivos que levaram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul a adotar um sistema de gerenciamento de tarefas (Request tracker) visando otimizar a comunicação interna entre as equipes do Sistema e sua Gerência Técnica. Apresenta alguns aspectos históricos da Gerência Técnica da Biblioteca Central para contextualização das motivações que levaram a alteração dos canais de comunicação interna das 31 bibliotecas do Sistema. Relata as características do sistema utilizado, apresentando sua estrutura para o oferecimento de serviço de resolução das solicitações feitas pelas equipes das bibliotecas por áreas de tarefas, sendo as principais: serviços aos usuários, processamento técnico, aquisição e administração. Apresenta alguns dados oferecidos pelo sistema utilizados em análises quantitativas sobre as principais demandas das equipes do Sistema e sobre a própria Gerência Técnica, aprimorando o planejamento, a organização e avaliação dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Comunicação interna. Sistemas de gerenciamento de tarefas. Request tracker. Biblioteca universitária.

Abstract: In complex organizations, efficient internal communication is imperative. This paper aims to present the reasons that led the Federal University of Rio Grande do Sul's Libraries System to adopt a task management system (Request tracker) to optimize the internal communication between the teams of the System and its Technical Management. It presents some historical aspects of the Central Library's Technical Management to contextualize the motivations that led to the change of the internal communication channels of the 31 libraries of the system. It reports the characteristics of the system used, presenting its structure for the service of resolution of the requests made by the teams of the libraries by task areas, being the main ones: user services, technical services, acquisition and administrative. It presents some system's data used in quantitative analyzes on the main demands of the System's teams and on the Technical Management itself, improving the planning, organization and evaluation of the offered services.

Keywords: Internal communication. Task management systems. Request tracker. Academic library.

1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas são organizações prestadoras de serviços e, conforme Leitão (2005), agentes de disseminação da informação que devem fazer jus aos recursos nelas investidos. Cabe às bibliotecas universitárias, por meio da qualificação de seus serviços e produtos, instrumentalizar o usuário para que este atinja seus objetivos de pesquisa e uso da informação. O Sistema de Bibliotecas da

¹ Mestra em Ciência da Informação. Biblioteca Central da UFRGS. in memorian.

² Mestra em Epidemiologia. Biblioteca Central da UFRGS. luisia.alves@bc.ufrgs.br.

³ Mestra em Ciência da Informação. Biblioteca Central da UFRGS. zuleika.branco@bc.ufrgs.br.



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações

8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS) possui uma estrutura formal complexa. É integrado por 31 bibliotecas, administrativamente independentes, e distribuídas em 6 campi, com mais de 200 servidores (cerca de 130 bibliotecários). Conforme Maciel e Mendonça (2006), estas estruturas formais complexas, em que são desempenhadas tanto funções técnicas quanto administrativas, precisam de mais atenção e reflexão para que o caos não se instaure definitivamente. A importância da comunicação eficiente é reconhecida como um dos fatores a qualificar os fluxos de trabalho. Referente a isso Oliveira et al. (2012) relataram as rotinas de comunicação interna instituídas até aquele momento no SBUFRGS. As formas de gestão do conhecimento oriundo da comunicação no SBUFRGS estão em constante avaliação, visando atingir os objetivos de uma unidade de informação, principalmente com relação às questões técnicas, comuns a todo o Sistema.

No ano de 2015, com a reformulação da estrutura de Gerência do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi), ficou evidente a necessidade de reestruturar os procedimentos de comunicação entre o SBUFRGS e sua Gerência Técnica. A maior mudança nos procedimentos foi a implantação de um sistema de gerenciamento de tarefas, Request Tracker (RT), que permite a criação de filas para segmentar as demandas (tíquetes) e as responsabilidades (proprietários).

De acordo com Stoner e Freeman (1994), a comunicação é um processo vital e complexo em organizações, seja pelo tempo demandado para comunicações eficazes ou pela importância nos processos de planejamento, organização, liderança e controle. Levando em conta que quaisquer das atividades básicas de uma biblioteca são realizadas com vistas a disponibilizar conhecimento. Uma rede de comunicação deve ser instituída para estruturar as informações necessárias ao desenvolvimento destas atividades e para que aconteça a gestão de conhecimento como capital intelectual essencial ao pleno funcionamento da biblioteca.

A Gerência do SABi tem este papel de reunir, registrar e disponibilizar os conhecimentos sobre os procedimentos e políticas referentes ao Sistema atendendo as equipes de trabalho das bibliotecas do SBUFRGS. Kunsch (2006) ressalta que a comunicação interna não é apenas de ordem administrativa e replicação de informações, mas também funcional e instrumental, portanto, a coordenação técnica e a comunicação interna eficiente são imprescindíveis para um bom funcionamento do SBUFRGS, devido a suas características de dispersão geográfica e quantitativo de colaboradores.

Inicialmente a coordenação técnica do SBUFRGS era distribuída entre a direção da Biblioteca Central (BC) e a Comissão de Automação (COMAUT), composta por bibliotecárias e

Promoção:



Apoio:

Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B, Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220

(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitospecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações

8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

analistas de sistema vinculadas ao Centro de Processamento de Dados (CPD). Durante a existência da COMAUT, a maior parte das solicitações eram atendidas por e-mail e telefone, caracterizando a efemeridade destes registros.

Em 2015, a COMAUT foi extinta e as atividades relacionadas à gerência do SABI (processamento técnico, aquisição, administração e serviços aos usuários) foram transferidas para a BC. Tendo em vista a mudança de estrutura, equipe e dinâmica de trabalho, procurou-se uma solução para gerenciar e armazenar solicitações e tarefas, bem como a informação resultante da comunicação entre os envolvidos para resolvê-las. Conforme Duarte et al. (2006, p. 134): “Captar, gerenciar, armazenar e permitir uma retroalimentação constante do conhecimento é o desafio das modernas teorias empresariais, as quais veem na tecnologia uma aliada na administração dos volumes e formas diversas desse recurso organizacional.” A partir destas mudanças estruturais relacionadas a gerência do SABI, a BC adotou, sob indicação do CPD, o sistema de gerenciamento de tarefas Request Tracker (RT) conforme descrito a seguir.

2 MÉTODO

Para centralizar as decisões técnicas do SBUFRGS e evitar duplicação de atividades e trabalhos, foi feita a distribuição das responsabilidades, antes de apenas um grupo (composto por seis bibliotecárias e três analistas de sistema), para quatro grupos (compostos por dez bibliotecárias e uma assistente administrativa), mantendo o CPD como suporte para as questões específicas de Tecnologia da Informação (TI).

Para a reestruturação, os pontos iniciais que nortearam a busca por uma solução tecnológica foram:

- a) direcionar as solicitações de acordo com as áreas e grupos responsáveis na Biblioteca Central;
- b) manter histórico das atividades desenvolvidas/questões resolvidas, contrapondo a efemeridade dos até então utilizados e-mails.

Com conhecimento da demanda, o CPD então ofereceu o sistema Request Tracker (RT) como uma possível solução para essas questões. O sistema RT, desenvolvido dentro das iniciativas de código aberto pela empresa norte-americana Best Practical Solutions LLC ([201-]), permite o gerenciamento de solicitações (tíquetes) e o armazenamento das mesmas, possibilitando sua posterior recuperação e, conforme Ignácio (2009, p. 3), é utilizado largamente em universidades e outras instituições como a Rede Nacional de Pesquisa, University of California Davis e Ruscert.

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B, Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220

(62) 3214-1005 | secretaria@qeventos.com.br | www.jeitoespecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações
8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

Inicialmente foram criadas quatro filas no sistema de RT que atendiam às áreas de tarefas já existentes:

- a) Serviços aos usuários - DSU (quatro bibliotecárias);
- b) Processamento técnico - DPT (quatro bibliotecárias);
- c) Aquisição - NAQ (duas bibliotecárias);
- d) Administração - NAD (uma assistente administrativa).

O comunicado desta mudança foi realizado, uma semana antes de sua implantação, em uma reunião com as bibliotecas do SBUFRGS. E, visando auxiliar nesta transição e facilitar futuras solicitações, foram criados formulários, com as informações essenciais, para enviar as questões para a fila específica.

Estes formulários foram desenvolvidos e disponibilizados no site que o SBUFRGS já dispunha para registro de políticas e manuais, o Documenta (Figura 1). Posteriormente foram criadas novas filas para atender outras demandas latentes:

- a) questões de indexação - GEI (bibliotecárias do grupo de estudos de indexação);
- b) questões de periódico - PER (bibliotecária a frente de problemas de carga no CCN e situações sobre controle de coleções de periódicos em geral);
- c) solicitações de DOI - DOI (bibliotecária responsável pela atribuição de DOI para os periódicos da UFRGS que respondessem aos critérios da Comissão de Periódicos da Universidade);
- d) atualização de versão do Aleph - V22 (fila para reunir discussões relativas a testes e preparações para a atualização de versão do sistema de biblioteca);
- e) assuntos da Direção - DIR;
- f) questões da Secretaria da Biblioteca Central - SEC.

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitoespecial.com.br

Figura 1- Exemplo de formulário

DSU - Departamento de Serviços aos Usuários

Solicitação ■
Selecione a opção desejada
Atualização de informações no site do SBUFRGS

Assunto ■

Descrição ■
Descreva o problema/situação

Arquivo
 Nenhum arquivo selecionado.

Nome ■

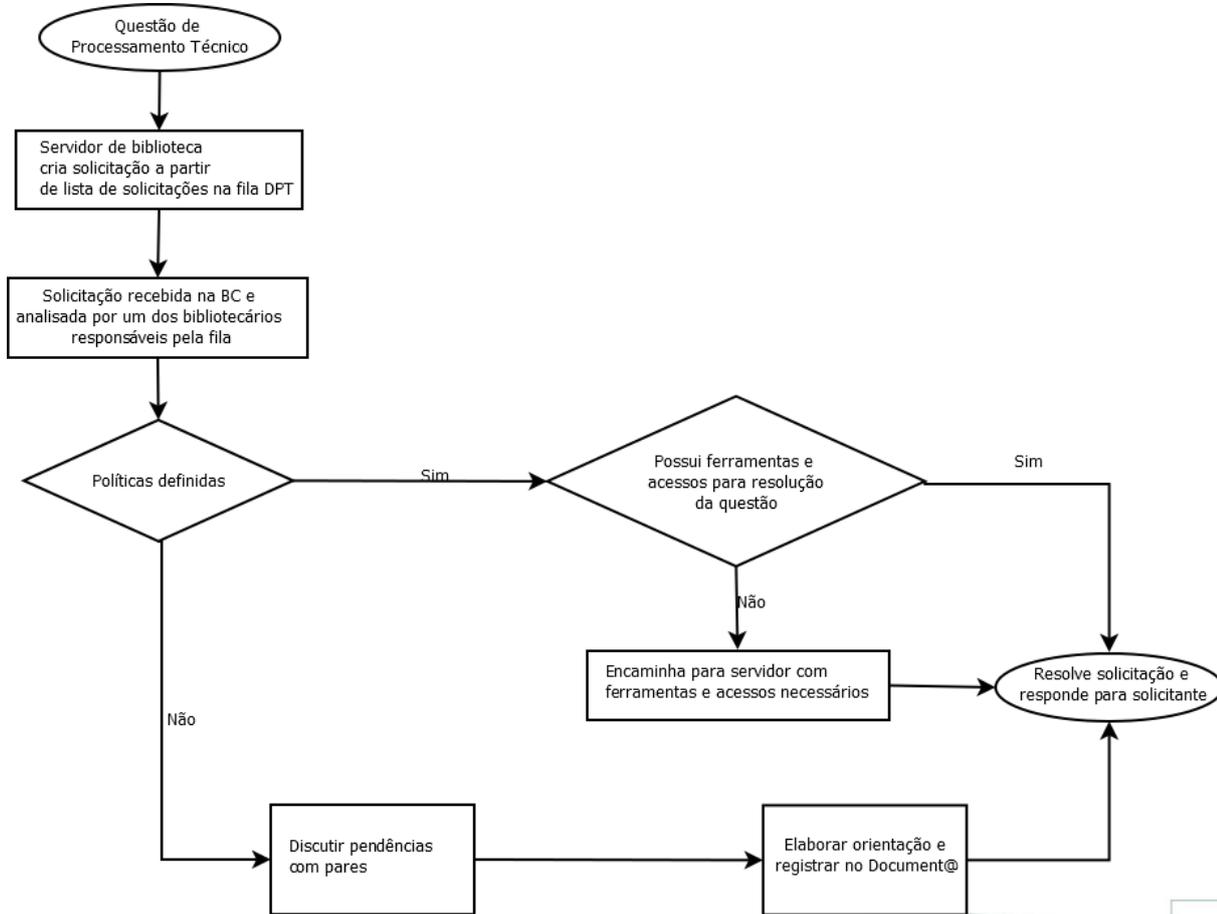
Seu endereço de e-mail ■

User SAbi ■
Digite o seu operador do SAbi, por exemplo, BC-LENISE, CPD-BEATRI.

Fonte: Autores.

Devido às necessidades e transformações de práticas, o Documenta tornou-se um portal de informações e, além dos formulários para envio das solicitações, nele foi disponibilizada uma lista das solicitações previstas com sua fila correspondente.

A cada nova solicitação, é preciso fazer uma análise da questão para responder apropriadamente (Figura 2). Muitas das solicitações são tarefas rotineiras que já têm resolução definida, como “Habilitação e cancelamento de operadores do SAbi” e “Atualização de informações no site do SBUFRGS”. No entanto, há ainda questões, principalmente no caso das “Sugestões de inclusão”, em que é necessário reflexão e discussão antes de serem implementadas.

Figura 2- Exemplo de fluxograma das solicitações no DPT


Fonte: Autores.

Os tíquetes novos e os abertos pertencentes ao usuário logado ficam em evidência ao entrar no sistema RT (Figura 3) e também é possível visualizar todas as filas a que ele tem acesso e criar tíquetes novos diretamente pelo sistema.

Toda semana os responsáveis recebem por e-mail uma lista de todas as RTs que estão sob sua responsabilidade (abertas ou pendentes).

Figura 3 – Visualização de tíquetes novos e pertencentes ao usuário

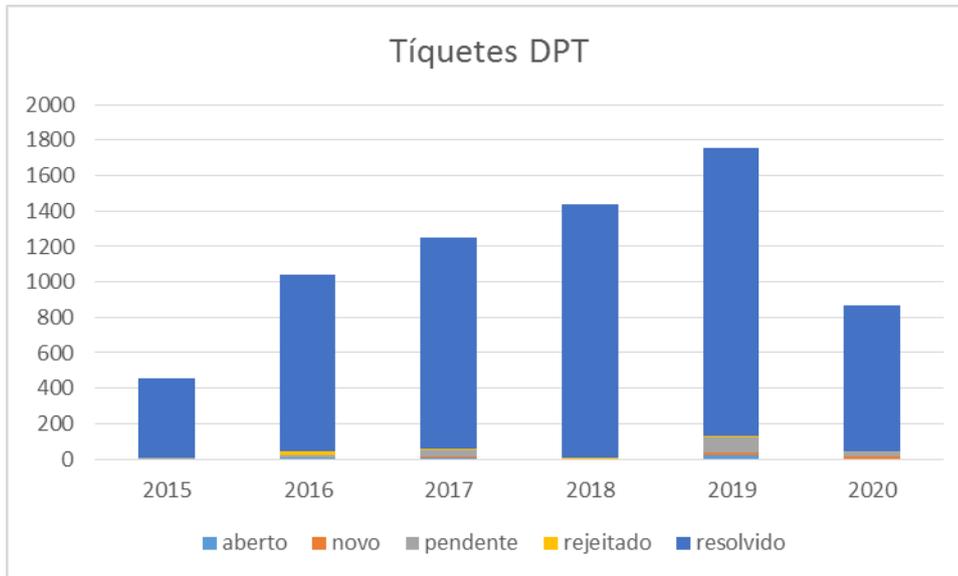


Fonte: Autores.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Utilizando o sistema RT é possível gerar relatórios sobre o número de atendimentos e o status dos mesmos (Figura 4).

Figura 4 – Exemplo de atendimentos por status

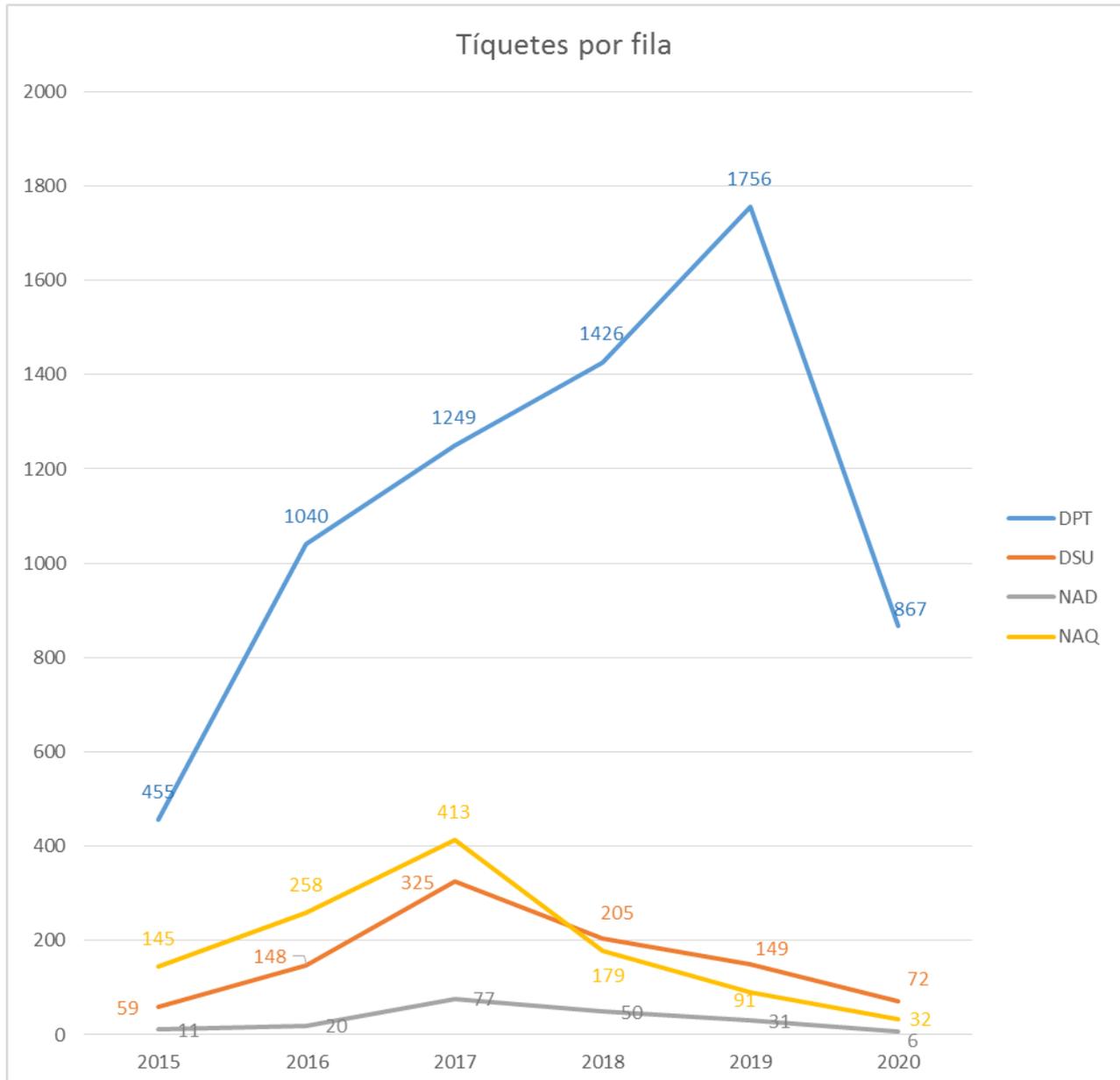


Fonte: Autores.

Com isso foi possível perceber um crescimento anual nas solicitações (2015 a 2019) com alta taxa de resolução (98%). No ano de 2020 houve uma queda nas solicitações, motivada

provavelmente pelo trabalho remoto que diminuiu as atividades ordinárias e foi necessário aumentar a frequência de reuniões gerais e temáticas para dar suporte às bibliotecas neste período. Não foram incluídos os dados de 2021, uma vez que seriam apenas parciais (Figura 5).

Figura 5 – Quantitativo de tíquetes por fila



Fonte: Autores.

Utilizar este sistema de gerenciamento de tarefas também agiliza o levantamento das solicitações pendentes e os possíveis problemas que impedem sua solução. Além de contribuir para o aprimoramento dos manuais e políticas disponíveis no Documenta.



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações
8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

4 CONCLUSÕES

A implantação do sistema de RT otimizou a comunicação interna do SBUFRGS e possibilitou análises quantitativas das demandas das bibliotecas do SBUFRGS e do desempenho de sua Gerência Técnica, aprimorando o planejamento e a organização das atividades. As solicitações são direcionadas automaticamente para os responsáveis, de acordo com a fila na qual têm habilitação. O sistema guarda o histórico e permite o acompanhamento e a visão geral das tarefas em andamento, sem interromper o atendimento (mesmo na ausência do “proprietário”). É possível pesquisar tíquetes (também entre as solicitações já resolvidas), inclusive no conteúdo das solicitações, após a atualização de versão prevista para este ano. Com isso, tem-se um conhecimento acumulado e acessível, o que permite fazer levantamentos de demandas e necessidades. Por exemplo, quando há um tipo de relatório muito solicitado, é possível planejar a implantação de um modo mais automático de obtê-lo.

O sistema Request Tracker tem sido uma boa contribuição para o gerenciamento das tarefas. Além dos benefícios mencionados anteriormente, como direcionamento das questões para os grupos específicos, histórico das atividades, conhecimento acumulado e acessível para quem tem autorização no sistema, há outras possibilidades ainda não utilizadas pelo SBUFRGS, como: controle de prioridade e controle de tempo dispendido em cada tarefa. Há a possibilidade de também ampliar o uso do sistema RT para atender os usuários externos que atualmente utilizam o “Fale Conosco” do Catálogo SAbi ou os e-mails e telefones de cada biblioteca. Além disso, quando a versão atualmente utilizada pela UFRGS (4.0.2) for atualizada (atualmente está disponível a versão 5.0), será possível fazer buscas mais amplas e criar relatórios com mais facilidade.

REFERÊNCIAS

BEST PRACTICAL. **About**. Somerville, [201-]. Disponível em: <https://bestpractical.com/about/>. Acesso em: 17 jan. 2018.

DUARTE, Emeide Nóbrega et al. Vantagens do uso de tecnologias para criação, armazenamento e disseminação do conhecimento em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p. 131–141, 2006. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/3843/384334742005/>. Acesso em: 17 jan. 2018.

IGNÁCIO, Márcia Carlotto. Central de Atendimento: CPD - UFRGS. Workshop de Tecnologia da Informação das IFES (3. : 2009 : Belém). [Anais...]. Belém: UFPA, 2009. Disponível em: <http://www.iiiwticifes.ufba.br/modulos/submissao/Upload/19675.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2018.

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220

(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitospecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações

8 a 11 de novembro de 2020 | Centro de Convenções de Goiânia

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006. p. 167-190.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intertexto, 2005.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de et al. O papel da comunicação interna institucional na relação COMAUT – SBUFRGS. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (17. : 2012 : Gramado). [Anais...]. Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/61052>. Acesso em: 12 jan. 2018.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Document@**. Porto Alegre, [201-]. Disponível em: www.ufrgs.br/documenta. Acesso em: 17 jan. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **RT**. Porto Alegre, [201-]. Disponível em: rt.ufrgs.br. Acesso em: 17 jan. 2018.



Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitoespecial.com.br