

# Organização,

sistemas e  
 métodos em  
 bibliotecas  
 do Senac  
 no

# Amazonas

## Márcia Cibelle Pontes Batista

Bibliotecária da Faculdade de Tecnologia Senac no Amazonas. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas (Ufam). Pós-graduada em Gestão de Projetos e Gestão de Pessoas e Coaching.

*E-mail:* marcia.pontes@am.senac.br

## RESUMO

Este artigo aborda a aplicabilidade de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) em bibliotecas do Senac no Amazonas. O principal desafio consiste em interligar e exemplificar o uso de OSM no gerenciamento dessas bibliotecas. Na temática da organização, a abordagem inicia-se pela análise da estrutura organizacional e do contexto histórico e pelo levantamento do quantitativo de bibliotecas na cidade de Manaus e nos municípios do interior do estado do Amazonas, elencando produtos e serviços. Na sequência, o conjunto de sistemas de informação empregados na gestão administrativa do bibliotecário: Mira, MXM, BNPortal e uma breve descrição do *software* utilizado para a acessibilidade de deficientes visuais, o DosVox. No método, serão conceituados: organograma, fluxograma e o cronograma, contendo o modelo de fluxo de empréstimos de livros e a dinâmica de distribuição física de livros em bibliotecas do interior do estado. Complementando essa sistemática, descreve o arranjo físico, a ambiência e as principais características adotadas nas bibliotecas.

**Palavras-chave:** Biblioteca. Organização. Sistema. Método.

## 1 INTRODUÇÃO

Organização, Sistemas e Métodos (OSM) é um processo de vital importância para as empresas. As práticas de OSM tiveram início no período primitivo, aproximadamente há 200 mil anos. Nessa fase, surgiu a capacidade de organizar o trabalho coletivo por meio de distribuição de tarefas. Os homens assumiam o papel de provedores, encarregados da caça, e às mulheres cabiam a agricultura e a criação da prole. “Milênios depois daqueles tempos arcaicos, OSM continua sendo uma questão de sobrevivência” (LLATAS, 2012).

No século 20, Henry Ford aplicou em suas fábricas de automóveis a melhoria da produtividade. Os operários ficavam ao longo de uma esteira que movimentava o carro em produção, sendo cada um responsável por uma etapa específica do processo de montagem. Esse processo, que constitui um modelo de trabalho sistêmico, ficou conhecido como “linha de produção”.

Com a maior capacidade das fábricas de atender às demandas, na década de 1970, ocorreu um surto de crescimento econômico. Os processos empresariais focavam seus esforços em eliminar desperdícios, reduzir custos e inserir novos produtos e serviços em um

mercado cada vez mais exigente e competitivo. Nesse cenário, o papel do gestor de biblioteca é analisar, de forma sistêmica, todas as atividades desenvolvidas, identificar os pontos fracos e aplicar soluções estratégicas para sanar os problemas, visando sempre à melhoria contínua.

Na Biblioteconomia, a OSM é um processo essencial para a melhoria no desempenho dos processos, recursos, produtos e serviços em bibliotecas, centros de informação e documentação.

## 2 BIBLIOTECAS SENAC NO AMAZONAS

A implantação das bibliotecas do Senac no Amazonas iniciou-se em 1983, com a construção do Centro de Formação Profissional Pequeno Franco. Nessa primeira Unidade, foi implantado o Centro de Documentação (Cedoc), cujo objetivo principal é a recuperação da memória institucional, por meio do tratamento e da disseminação da informação. Em meados dos anos 1990, a Unidade passou a se chamar Serviço de Documentação (Sedoc).

Em sua trajetória no estado do Amazonas, o Senac expandiu-se em estrutura física, em ofertas de cursos, em parcerias e, principalmente, na quantidade de pessoas atendidas por meio dos cursos, acarretando um aumento no número de bibliotecas.

Atualmente, o Senac conta com nove bibliotecas no estado do Amazonas:

Na capital

- Centro de Formação Profissional Pequeno Franco
- Centro de Informática Manoel Catharino dos Santos Gomes
- Unidade de Formação Profissional José Tadros
- Faculdade de Tecnologia Senac no Amazonas

No interior

- Itacoatiara: Centro de Formação Profissional Moysés Benarrós Israel
- Manacapuru: Centro de Formação Profissional Lázaro da Silva Reis
- Parintins: Centro de Formação Profissional Matheus Penna Ribeiro
- Tefé: Centro de Formação Profissional Lili Benchimol
- Coari: Centro de Formação Profissional Professor Jefferson Péres

Há perspectiva de construção de outra Unidade no município de Maués, que também comportará uma biblioteca.

A última Unidade inaugurada pelo Departamento Regional do Senac no Amazonas foi a Biblioteca da Faculdade de Tecnologia, no dia 7 de junho de 2013, cujo principal objetivo é atender à demanda dos alunos oriundos dos cursos superiores em Tecnologia,

ofertados a partir do segundo semestre de 2015. Aliar a missão do Senac – “Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo” – com o atendimento das necessidades desses alunos é o principal desafio dos gestores da Instituição.

## 2.1 Organização das bibliotecas

Processo que permite atuar e disponibilizar, de forma mais eficiente, produtos e serviços.

Segundo Simonetti (2007), ao gerir uma biblioteca deve-se:

**Planejar** – abrange definição das metas, estabelecimento de estratégias, desenvolvimento de planos, programas e projetos para integrar e coordenar a atividade produtiva.

**Organizar** – implica a estruturação harmoniosa da atividade produtiva, envolvendo o delineamento dos modos de ação incluindo sua execução, supervisão e avaliação.

**Liderar** – envolve atividades com a motivação dos colaboradores, bem como sua direção, seleção de canais mais adequados de comunicação e a gerência de conflitos.

**Controlar** – abarca o processo de monitoramento das atividades para garantir que sejam realizadas conforme planejado e corrigidas em tempo hábil, caso seja necessário, evitando assim qualquer desvio significativo.

Analisando os conceitos anteriormente citados, nota-se que ao gestor de bibliotecas compete alinhar os processos gerenciais e fazer o acompanhamento das ações e dos grupos de trabalhos. No organograma funcional (Imagem 1), a Biblioteca da Faculdade de Tecnologia Senac no Amazonas está localizada em nível de funcionalidade mista, buscando mais autonomia no desenvolvi-



mento das tarefas de cada um dos setores.

A vantagem desse organograma está na disposição dos setores, identificados claramente por suas especialidades, a definição exata dos fluxos de autoridade e grupos. A biblioteca está localizada em nível de apoio aos usuários e demais setores. No Quadro 1, estão classificados os elementos que compõem a estrutura organizacional geral das bibliotecas.

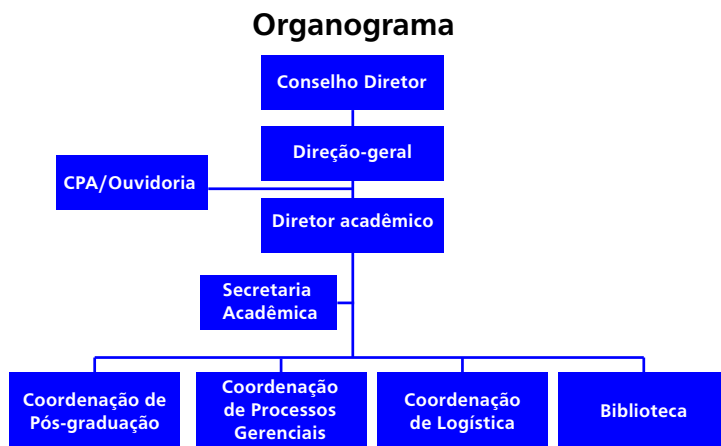
O Quadro 1 apresenta parâmetros definidos pelo autor em seu estudo de estrutura organizacional. É possível visualizar a capacidade da estrutura organizacional no âmbito de Acervo, Usuário potencial e Recursos Humanos. A estrutura organizacional existente engloba desde os cursos de formação profissional de jovens até o nível de formação continuada especializada de adultos. Essas bibliotecas atendem aos catálogos de:

- Cursos Livres e Técnicos;
- Escola Aberta;
- Graduação;
- Pós-graduação a Distância;
- PSG – Programa Senac de Gratuidade.

## 2.2 Produtos e serviços

A qualidade de produtos e serviços em bibliotecas e a excelência no atendimento dos usuários dependerá, em gran-

**Imagem 1 – Organograma funcional da Faculdade de Tecnologia Senac no Amazonas**



**Quadro 1 – Classificação de composição da estrutura organizacional das bibliotecas do Senac no Amazonas**

Estrutura organizacional	
Elementos	Classificação
Acervo	Nível II (20.001 a 40.000)
Usuário potencial	Nível III (1.001 a 3.000)
Recursos Humanos	Nível I (01 a 07)

Fonte: Pasquarelli (1985).

de parte, da atuação e esforço do bibliotecário. De acordo com Santos, Fachin e Varvakis, a gestão de produtos e dos serviços em bibliotecas

é fundamental e necessária uma nova concepção de prestação de serviços [...], a identificação da demanda de informações direcionadas e específicas a cada segmento. É importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover



uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

O autor é detalhista ao descrever que as ações de uma biblioteca envolvem dar ênfase ao desenvolvimento de produtos que atendem a cada segmento, bem como conhecer os usuários e suas necessidades. Nas bibliotecas do Senac no Amazonas, os produtos e serviços oferecidos são:

- acesso à Internet (rede local e *Wi-fi*);
- catálogo de novas aquisições;
- catálogo de periódicos;
- empréstimo;
- eventos temáticos;
- Hemeroteca;
- normalização de trabalhos técnicos institucionais;
- orientação à pesquisa bibliográfica;
- pesquisa local;
- reserva de livros *on-line*;
- sumário digital;
- Videoteca.

Além dos produtos e serviços oferecidos, deve-se considerar o relacionamento com os clientes (usuários). Atendimento eficiente,

fidelização, incentivo à leitura e promoção dos serviços são de vital importância para cumprir a missão das bibliotecas do Senac no Amazonas.

### 3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Para um sistema de informação ser eficiente, faz-se também necessário que seja gerido por um profissional preparado e com perfil diferenciado. De acordo com Neves (2002), suas principais características são:

- a) analisar qual informação será relevante e como aproveitá-la da melhor maneira, seja voltada para recuperação das informações, tomada de decisões ou para a geração do conhecimento;
- b) os profissionais têm de conhecer bem o conteúdo dos recursos informacionais e fazer uso eficiente das tecnologias de informação;
- c) foco comum: atender às necessidades e expectativas informacionais dos clientes internos e externos das organizações nas quais prestam serviço.

É possível afirmar que, mesmo variando as funções desses

profissionais, as atividades não fogem do ciclo de vida da informação: produção, identificação, coleta (busca), análise, processamento, disseminação e avaliação. Para um sistema ser gerenciado com sucesso, o bibliotecário tem como papel trabalhar a informação de forma inteligente. Nas bibliotecas, a tecnologia se apresenta por meio de Sistemas de Informação Integrados, capazes de armazenar, manipular, filtrar e gerar informação de forma rápida e eficaz. Nas bibliotecas do Senac no Amazonas são utilizados vários sistemas que facilitam o cotidiano do bibliotecário e dos usuários. Na gestão administrativa, os sistemas usados são Mira, MXM e Base de Dados BNPortal (administrador). Para atendimento ao usuário, são usados o BNPortal – BNWeb (usuários) e DosVox. A seguir, as funcionalidades de cada um deles.

### 3.1 Mira

Sistema que atende aos diversos serviços relacionados à área educacional da Organização, é centrado no Modelo Pedagógico do Senac e no controle de matrícula. Por meio dele, o bibliotecário poderá fazer consulta quanto ao quantitativo e perfil dos usuários, bem como visualizar dados financeiros e acadêmicos para controle de emissão de documentos.

### 3.2 MXM

Ferramenta avançada de gestão em todas as áreas de controle contábil, aquisição e armazenamento da Instituição. Por meio dela, o bibliotecário consegue acompanhar a aquisição de livros e a emissão de requisições internas e externas, bem como visualizar o valor financeiro a ser gasto e o saldo disponível para novas aquisições, documentar e formalizar os pedidos de compras e a solicitação de recursos já existentes na Instituição.

### 3.3 BNWeb

Sistema integrado de gerenciamento de bibliotecas que funciona via *browser*, composto pelas seguintes interfaces: BNWeb, interface utilizada pelo bibliotecário para gerenciar as rotinas necessárias para controlar, tratar, disseminar e circular as informações; e o BNPortal, interface utilizada pelo usuário que disponibiliza uma gama de serviços, tais como: consultas ao acervo, transações de empréstimo, reserva e renovação (utilizando *login* e senha), consultas à coleção de periódicos e visualização de novas aquisições.

### 3.4 DosVox

*Software* utilizado na biblioteca com o objetivo de promover a acessibilidade aos usuários com



deficiência visual. Por meio dele, o usuário tem a possibilidade de fazer a leitura de livros e apostilas, ouvir áudios livros, navegar na internet e estudar.

O *software* foi elaborado pelo prof. Antonio Borges, diretor do Núcleo de Computação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, disponibilizado pela Universidade gratuitamente.

Na Imagem 2 é possível visualizar as funcionalidades do *software*. Selecionando a opção “ler texto”, são disponibilizadas obras da Literatura Universal, *feeds* de notícias em diversas áreas do conhecimento, ampliando, assim, a possibilidade de acesso ao conhecimento.

Nas Imagens 3 e 4, cabines acessíveis que visam atender usuários com deficiência visual e promover a inclusão no ambiente acadêmico. A lei que rege a acessibilidade – Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – cita que:

Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2000, art. 2).

Com comprometimento de cumprir a legislação e visando ao melhor atendimento desses usuários, o Senac no Amazonas está implantando e disponibilizando para o público o DosVox nos computadores das suas bibliotecas. Em maio de 2014, foram adquiridos *kits* com materiais que ampliam mais a acessibilidade. Os *kits* dispõem de 10 punções em formato de Pera PP, com tampa, 10 *regletes*, papel formulário contínuo com prancheta, guia de assinatura em alumínio, rotulador em Braille e Sorobã – utilizados para escrita e leitura em Braille. O *software* e os demais recursos facilitam a comunicação e auxiliam os deficientes visuais a terem um alto grau de independência.

No Sedoc, são disponibilizados livros em Braille, doados pelo Departamento Nacional, que possibilitaram aos deficientes acesso a livros nas áreas de Educação, Meio Ambiente e Literatura. Foram adicionadas, em todas as ementas dos cursos de nível superior – bibliografias especializadas para o estudo em Braille, que incluem Dicionários, Gramática, Livros de Educação Profissional e Metodologia de Estudo.

## 4 MÉTODOS EM BIBLIOTECAS

O método é a racionalização de esforços, tempo e movimentos, que busca a simplificação do tra-

## Imagem 2 – Interface demonstrando as funcionalidades do software DosVox



## Imagens 3 e 4 – Sistema DosVox nos computadores da biblioteca e placas de sinalização



27

balho, tendo como resultado direto o aumento da produtividade e a diminuição das despesas.

Um exemplo de método utilizado é o controle de distribuição física de livros entre as bibliotecas do Senac no Amazonas. Todo o processamento técnico é realizado em duas Unidades: no Sedoc e na Faculdade de Tecnologia Senac.

Após o tratamento técnico do material bibliográfico, esse pre-

cisa ser distribuído, cabendo ao Sedoc a responsabilidade pelo envio dos livros aos municípios via serviço de malote. Essa logística de distribuição não é simples, e devem ser consideradas as peculiaridades existentes na Região Norte. Nela encontramos a maior rede de bacias hidrográficas do mundo, porém, com poucas estradas e aeroportos, sendo os meios de transporte mais utilizados as embarcações de madeira ou de ferro.

## Imagens 5 e 6 – Transporte dos livros via embarcações



As bibliotecas do Senac no interior do estado estão situadas em regiões distantes da capital, Manaus. Por exemplo, a cidade de Coari fica a 362,84 km de Manaus e Tefé está a 869,2 km. O trajeto de barco para Tefé dura cinco dias e 12 horas.

Após processamento técnico, os livros são listados e empacotados para serem transportados em embarcações. É solicitada à Gerência de Materiais e Transportes (GMT) a entrega dos livros na

embarcação e o acompanhamento do pedido de entrega. As Imagens 5 e 6 apresentam a entrega das caixas dos livros nos barcos.

Outros métodos utilizados para a documentação e

o controle das atividades das bibliotecas são: fluxograma, organograma e cronograma.

### 4.1 Fluxograma

Diagrama esquemático de um processo que ilustra, de forma descomplicada, a transição de informações entre os elementos que o compõem. Na prática, o fluxograma é feito a partir do mapeamento das atividades e descreve o passo

a passo necessário para a execução de um processo.

A Imagem 7 exemplifica o fluxograma de empréstimos e possibilita observar a integração de trabalho, os pontos críticos, os locais que permitem melhorias, além de facilitar a leitura e o entendimento do processo apresentado.

### 4.2 Organograma

Gráfico que reflete a estrutura hierárquica de uma organização social complexa, representa simultaneamente os diferentes elementos dos grupos e suas ligações. A Imagem 8 apresenta os setores que compõem os processos das bibliotecas do Senac no Amazonas.

### 4.3 Cronograma

Disposição gráfica do tempo que será gasto na realização de um trabalho, de acordo com as atividades a serem cumpridas. O cronograma serve para auxiliar no gerenciamento e controle, permitindo, de forma rápida, a visualização de seu andamento. Nas Unidades do Senac no Amazonas adotam-se planilhas eletrônicas para o acompanhamento do cronograma, que contemplam as anotações de calendários, prazos e custos, acompanhados diariamente.

## 5 ARRANJO FÍSICO E AMBIÊNCIA

O arranjo físico é uma distribuição do espaço disponível, mediante a disposição lógica de seus processos, seguindo as exigências de execução. Deve propiciar espaços necessários ao bom desempenho das atividades, buscando minimizar os fluxos físicos, de materiais e de pessoas, e proporcionando o espaço necessário às funções de apoio.

O objetivo de um *layout* é acomodar todos os processos da empresa, distribuindo racionalmente atividades e tarefas. Deve racionalizar, aperfeiçoar e contribuir para melhorar o uso do espaço e dos fluxos de materiais, garantir que as instalações sejam adequadas e bem sinalizadas, prever fatores físico-ambientais e permitir transmissões de dados. Possibilita, dessa forma, que a empresa consiga alcançar seus objetivos com o menor investimento de capital em instalações e espaços necessários.

No Brasil, a Constituição de 1988 garante:

A redução dos riscos inerentes a trabalhos, por meio de normas de saúde, higiene e segurança. Regulamenta ações e introduz uma nova mentalidade para o pleno direito que todos devem ter ao trabalho com saúde e protegido de riscos e condições perigosas e insalubres que

Imagem 7 – Fluxograma de empréstimo de livros

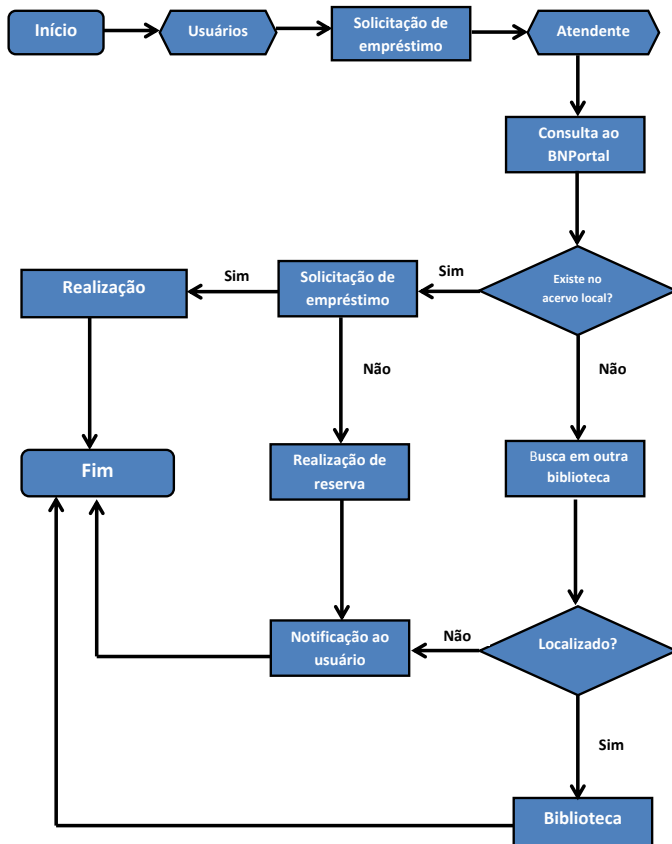
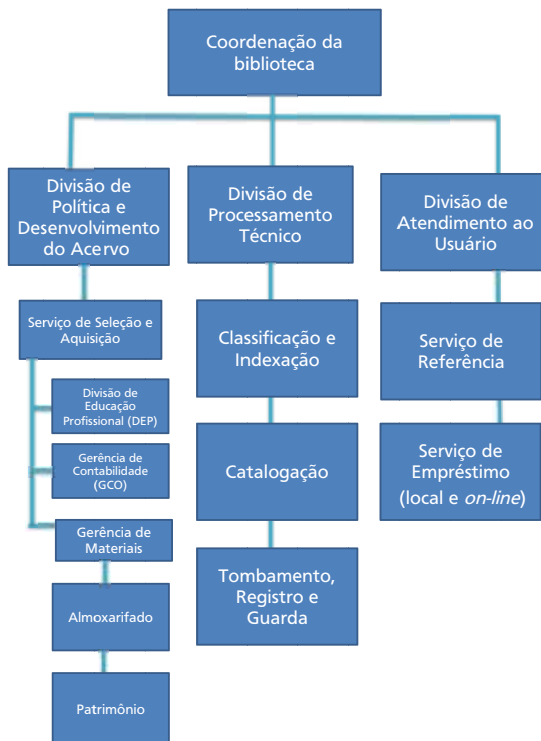


Imagem 8 – Organograma funcional de empréstimo de livros



ponham em risco a vida, saúde física e mental do trabalhador (ODA; MARQUES, 2009).

No Senac no Amazonas, todos esses princípios são aplicados por meio de aquisições de equipamentos ergonômicos e manutenção dos recursos existentes. A Instituição conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) que realiza um trabalho de educação para uso dos itens de segurança e prevenção de acidentes. Os prédios e as bibliotecas são inspecionados e certificados pelo Corpo de Bombeiros e Vigilância Sanitária.

As Unidades e bibliotecas são ambientes seguros e propícios aos seus colaboradores e usuários. A estrutura possui iluminação de origem artificial, com distribuição indireta variando de 90% a 100% da luz emitida, proveniente de luminárias que se dirigem para o teto e partes superiores da parede, daí espalhando-se por todo o ambiente. Todas as bibliotecas possuem cabines de estudos individuais, sala de estudo em grupo, sala de multimídia, área de circulação e cabines com computadores e área de acervo.

### **5.1 Cores, temperatura e umidade**

As cores das tintas utilizadas nas paredes das bibliotecas do Senac

no Amazonas são: amarelo e verde. O amarelo é uma cor com 55% de reflexão de luz, proporciona ilusão de volume, estimula o sistema nervoso e afugenta insetos. O verde possui 35% de reflexão de luz, estimula o silêncio e ameniza o estresse.

Os ambientes das bibliotecas são climatizados. Na Região Norte possui a particularidade de possuir um clima com alta umidade, altas temperaturas e nível de chuvas elevado no inverno. Nessa região, existem apenas duas estações: verão e inverno. As bibliotecas estão situadas em locais distantes de ruídos.

## **6 CONCLUSÃO**

Analisando a aplicabilidade de OSM nas bibliotecas do Senac no Amazonas, pode-se concluir que elas possuem componentes suficientes para a demanda de atendimento aos usuários do estado e executam as técnicas de planejamento de forma adequada, respeitando sua estrutura organizacional. Os sistemas aplicados e métodos de controle e acompanhamento utilizados são elementos facilitadores que designam a biblioteca como setor que contribui com o cumprimento da Missão e Visão institucionais.

As bibliotecas do Senac no Amazonas estão em pleno desenvolvimento de suas ações.



Na área da organização, as coordenações das bibliotecas acompanham o quadro da estrutura organizacional e trabalham de forma interativa com outros setores da Instituição. Nos sistemas de informação, há um acompanhamento diário das operações e distribuição de tarefas às equipes. O Departamento Regional do Amazonas tem disponibilizado recursos suficientes para facilitar o cotidiano de trabalho das bibliotecárias e de seus colaboradores. No arranjo físico, os elementos já existentes nas Unidades proporcionam a racionalização dos espaços e promovem a acessibilidade de pessoas com deficiência. De forma geral, a OSM é empregada com eficiência. A estimativa é de que mais técnicas sejam empregadas, novas Unidades sejam construídas e todos os elementos já existentes elevem seu padrão de maturidade e de melhoria contínua.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2000.

LLATAS, Maria Virginia (Org.). **OSM: organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

NEVES, E. C. **Profissional da informação: habilidades e com-**

petências na era do conhecimento. 2002. 125 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2002.

ODA, Érico; MARQUES, Cícero. **Organização, sistemas e métodos**. Curitiba: IESDE, 2009.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Estrutura organizacional das bibliotecas da USP**. São Paulo: USP, 1985.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago.2003.

SIMONETTI, Célia Barbosa. **OSM em bibliotecas**. Manaus: Universidade Federal do Amazonas, 2007.

