

Prestação de serviços na organização de acervos bibliográficos: um relato de caso.

Provision of services in the organization of bibliographic accounts: in a case report

Santa Anna, Jorge

Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil. Correo Electrónico: jorjao20@yahoo.com.br

Elaine Meneguci Gregório:

Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil. Correo Electrónico: elaine.gregorio@multivix.edu.br

Resumo

O presente artigo corresponde a um relato de caso vivenciado no âmbito das práticas de organização e representação da informação na formação de acervos bibliográficos. Tem como foco a prestação de serviços realizada por equipes especializadas de bibliotecários, o que confirma a atuação desse profissional, de forma autônoma e empreendedora. Objetiva demonstrar as atividades realizadas, a interação entre os membros da equipe, as contribuições alcançadas pela instituição contratante e pelos participantes contratados, como também alguns desafios e possíveis expectativas futuras. O estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, de natureza qualitativa, com procedimentos de pesquisa bibliográfica e relato de caso, a partir de serviços contratados para tratamento e organização do acervo de biblioteca universitária. Mediante às atividades de organização da informação realizada nos acervos bibliográficos, foi possível constatar que, é de fundamental importância que o bibliotecário, ao realizar as descrições, estabeleça uma relação dialógica com demais membros, a fim de esclarecer dúvidas e promover soluções mais efetivas. A presente consultoria ampliou o conhecimento dos bibliotecários, principalmente quanto às atividades técnicas de catalogação, indexação e classificação, além de fortalecer ações de gestão e relações interpessoais, algo imprescindível para o sucesso do trabalho em equipe, fundamental nos processos de organização da informação.

Palavras-chave: Organização da informação. Acervos documentários. Bibliotecas Universitárias. Catalogação, indexação e classificação. Prestação de serviços informacionais.

Abstract

This article corresponds to a case report in the context of the practices of organization and representation of information in the formation of bibliographic collections. It focuses on the provision of services by specialized librarian teams, which confirms the performance of this professional, in an autonomous and entrepreneurial way. It aims to demonstrate the activities carried out, the interaction between the team members, the contributions made by the contracting institution and the contracted participants, as well as some challenges and possible future expectations. The study is characterized as a descriptive research, of a qualitative nature, with procedures of bibliographic research and case report, from contracted services for treatment and organization of the university library collection. Through the information organization activities carried out in the bibliographic collections, it was possible to verify that it is of fundamental importance that the librarian, in carrying out the descriptions, establish a dialogical relationship with other members, in order to clarify doubts and promote more effective solutions.

The present consultancy extended the knowledge of the librarians, mainly regarding the technical activities of cataloging, indexing and classification, besides strengthening actions of management and interpersonal relations, something essential for the success of the work in team, fundamental in the processes of information organization.

Keywords: Organization of information. Documentary collections. University Libraries. Cataloging, indexing and classification. Provision of information services.

Cita sugerida: Santa Anna, J., Meneguci Gregório, E. (2020). Prestação de serviços na organização de acervos bibliográficos: um relato de caso. *Revista Prefacio*, 4(5), p. 9-21.



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR

Introducción

As atividades realizadas em bibliotecas representam um dos fazeres tradicionais dos bibliotecários, ao se inserirem no mercado de trabalho. A atuação nessas unidades constitui o que Valentim (2000) - ao descrever sobre os nichos de mercado do profissional da informação – denomina de mercado tradicional ocupado, visto que boa parte dos profissionais se emprega nas bibliotecas, geralmente, exercendo práticas de organização de documentos bibliográficos.

Assim, ao atuar em bibliotecas, o profissional tem como uma das tarefas mais demandadas intervir na organização das coleções que formam os acervos. Para tanto, utiliza de técnicas, instrumentos e metodologias de sistematização dos documentos, de modo a estabelecer relações entre eles e criando vínculos que facilitem a localização do item em um momento de busca e recuperação.

Os acervos existentes nas bibliotecas são formados por coleções de itens, reunidos conforme um arranjo pré-estabelecido e obedecendo uma lógica de representação, armazenamento e recuperação. O trabalho do bibliotecário que realiza a organização documental é constituído por atividades de tratamento, como a catalogação, indexação e classificação, com vistas à incorporação dos itens documentais no acervo, após serem adquiridos pela unidade.

Normalmente, as atividades de tratamento são conduzidas por catalogadores, indexadores e/ou classificadores, que são bibliotecários especializados que se dedicam à intensa análise das características físicas (formas) quanto de conteúdo (assuntos) dos itens informacionais. Esses profissionais atuam, geralmente, em setores conhecidos como processamento técnico, tratando materiais que vão sendo adquirido ao longo do tempo. A organização de acervos está permeada por produtos, processos e instrumentos, como mencionado por Dias e Naves (2007).

Os processos compreendem as atividades de trabalho em si, como a catalogação, classificação e indexação. Esses processos geram produtos que irão auxiliar a entender a dinâmica da recuperação da informação. Por sua vez, os instrumentos são as estruturas que o bibliotecário utiliza durante a realização de um processo específico, constituindo nessa categoria: os tesouros, os esquemas de classificação, as linguagens documentárias, dentre outros (Dias e Naves, 2007 apud Santa Anna, 2015: 320).

Vê-se que as práticas bibliotecárias desenvolvidas na organização/tratamento da informação são complexas. Assim, geralmente, quando as unidades de informação adquirem grandes quantidades de material, ou novas coleções, torna-se inviável a atuação, tão somente, dos bibliotecários vinculados à unidade, sendo necessário contratar prestadores de serviço. Isso ocorre, também, quando a unidade de informação está sendo instalada. A extensa quantidade de material a ser tratada requer a intervenção de uma equipe especializada que, tendo um único objetivo, dedicação a realizar um tipo de consultoria na área de informação. A consultoria informacional, segundo Silva (2005), é aquela prestada a pessoas físicas ou jurídicas, cujo objetivo principal é fornecer informação de qualidade e confiável, tendo em vista solucionar problemas enfrentados pelo contratante. Dentre as várias intervenções do bibliotecário que atua nesse segmento, o autor cita inúmeras demandas, dentre elas destacam-se as atividades de organização e tratamento de documentos em diferentes suportes e coleções.

Santa Anna e Pereira (2014) consideram como principal vantagem da prestação de serviço em informação, a flexibilidade, autonomia, inovação e estabilidade. Na visão desses autores, fala-se em estabilidade pelo fato do profissional desvincular-se do tradicional “serviço de carteira assinada”, podendo expandir suas atividades, consolidando-se como um prestador de serviços.

Sendo assim, este estudo analisa práticas bibliotecárias realizadas no processo de organização dos acervos de uma biblioteca universitária. Relata os principais serviços bibliotecários realizados e os instrumentos utilizados no tratamento dos documentos, além dos desafios e conquistas alcançados pela equipe de consultores, constituída por seis bibliotecários. Por fim, confirma a satisfação do contratante e da equipe contratada quanto ao aprendizado e experiência, a auto-realização profissional e as vantagens viabilizadas pela prestação de serviços, além de expor expectativas almejadas para o futuro, a partir da experiência vivenciada pela equipe.

Breves fundamentos teóricos

As bibliotecas podem ser consideradas organizações que armazenam grandes quantidades de documentos para diferentes finalidades de seus usuários. Por prestar diferentes serviços, conforme as necessidades dos utilizadores, as bibliotecas desempenham funções diferenciadas, destacando-se a função de organização da informação (Maciel e Mendonça, 2006).

A organização da informação é formada por um conjunto de processos de trabalho que visam disponibilizar o item informacional para acesso. São realizadas atividades de representação dos atributos inerentes a cada objeto a ser incorporado no acervo, de modo que ele seja sistematizado e relacionado à coleção, tornando-se passível de recuperação (Santa Anna, Calmon e Campos, 2016).

Na organização da informação, a representação dos atributos representa a essência de todas as atividades. Essa representação pode referir-se à forma quanto ao conteúdo dos objetos, cujos instrumentos utilizados, como os tesouros ou outros vocabulários controlados, contêm linguagens ou códigos específicos que garantem a padronização e facilita a localização do item, individualizando-o em um conjunto maior de elementos (Novellino, 1996).

Nesse contexto, entende-se que a prática da organização da informação em acervos de bibliotecas pode ser definida como o “[...] conjunto de procedimentos sobre documentos voltados a propiciar seu uso por públicos específicos, segundo necessidades de informação de ordem científica, educacional, profissional, estética, de entretenimento, utilitária [...]”. Com efeito, a função desse fazer bibliotecário é a de “[...] promover aderência entre os produtos documentários – produzidos segundo características dos documentos e previsões de busca – e as buscas efetivamente realizadas pelos usuários [...]” (Ortega, 2013: p. 185). Nos acervos bibliográficos, o bibliotecário é o profissional que intervém nessa representação, uma vez que possui domínio de conhecimento e habilidades específicas que possibilitam a representação para fins de recuperação. Os trabalhos de organizar e representar, normalmente, são realizados em locais separados dos demais setores, além de contar com a participação de uma equipe integrada, com conhecimento especializado em fazeres técnicos direcionados à catalogação, indexação e classificação de documentos (Pereira, Laurindo e Santiago, 2011).

Estudo realizado por Silva e Sales (2012), acerca da atuação do bibliotecário, em diferentes contextos, identificou que, tanto para os próprios profissionais, quanto para as empresas que empregam ou contratam provisoriamente serviços bibliotecários, esses profissionais são importantes, pois possibilitam a organização dos documentos da empresa, o ordenamento da unidade de informação, por conseguinte possibilitam rapidez na localização dos documentos e atendimento satisfatório, conforme as necessidades dos utilizadores dos acervos.

Percebese que a realidade demonstra o potencial do bibliotecário para atuar em atividades de organização da informação, na maioria das vezes, restringindo-se ao trabalho técnico desenvolvido em unidades de informação, haja vista a formação de acervos (Santos et al., 2016).

Esse nicho de mercado, segundo Valentim (2000), pode ser considerado como um ramo do mercado tradicional ocupado pelo bibliotecário, mas que, segundo a autora, outros campos precisam ser reconhecidos e valorizados, de modo que o profissional, mediante uma atitude empreendedora, aproveite mais as suas competências e habilidades.

No que se refere à postura empreendedora desse profissional, ainda no âmbito da organização da informação, o bibliotecário não precisa limitarse ao trabalho tradicional de carteira assinada, em uma empresa. Ele pode atuar de forma independente, via contratação temporária de serviços, oferecendo consultorias diversas na gestão de acervos, por meio de equipes especializadas, sobretudo quando há uma alta demanda de material acumulado, o qual não pode ser realizado, tão somente, pelos funcionários vinculados à empresa (Santa Anna, Calmon e Campos, 2016).

A respeito do perfil empreendedor, o bibliotecário adquire o status de um consultor de informação. Logo,

o consultor informacional trabalha com o intelecto, com a capacidade de análise e síntese e com inúmeras variáveis componentes do conjunto de problemas importantes para o desfecho de uma avaliação técnica correta. Por isso, ele deve fazer com que o consumidor/usuário perceba os seus serviços como algo palpável, oferecendo-lhe um serviço de qualidade (Milano e Davok, 2009: 258, grifo nosso).

De acordo com Santa Anna, Calmon e Campos (2016), a formação de equipes para prestar serviços de organização de documentos representa uma atividade louvável, sendo necessário, nesse fazer, além da formação técnica em catalogação, classificação e indexação, o domínio de habilidades relacionadas à gestão, às relações interpessoais e à liderança.

Corroborando essa ideia, Alves e Oliveira (2016), ao enfatizarem que o bibliotecário tem a possibilidade de ser técnico, gestor e líder, e

no intento de desempenhar bem as três funções, esse profissional precisa ter vontade de fazer, capacitação para se aperfeiçoar em novas e melhores técnicas, como também precisa ter apoio de toda a equipe da biblioteca e da instituição onde prestará os serviços.

É preciso, portanto, que o bibliotecário tenha capacidade híbrida em gerir e administrar, tanto pessoas quanto recursos. Que tenha, também, conhecimento diversificado, de modo a exercer funções técnicas e operacionais, como funções ou atividades inovadoras. No momento em que o bibliotecário agrega novas estratégias às suas atividades diárias, ele terá “[...] um diferencial competitivo, pois sua gestão tende a ser multifacetada ao fundir atribuições de biblioteconomia e gestão administrativa” (Alves e Oliveira, 2016: 80).

A prestação de serviços informacionais ou a consultoria informacional a ser exercida pelos bibliotecários têm maior representação no âmbito das bibliotecas universitárias, haja vista a diversidade de material que precisa ser organizado para atender as demandas da comunidade acadêmica, como mostrado nos estudos de Santa Anna, Calmon e Campos (2016) e em Rossi, Costa e Pinto (2014).

Rossi, Costa e Pinto (2014) reforçam que, com a intenção de que sejam prestados serviços informacionais adequados, nas bibliotecas acadêmicas, faz-se necessária a aquisição de competências direcionadas ao tipo de serviço que irão prestar. Esses serviços, obviamente, precisam estar em consonância com objetivos institucionais e precisam atender as expectativas dos usuários. Daí, a importância em conhecer, primeiramente, a realidade institucional, as demandas requeridas e as condições oferecidas para realização do trabalho de consultoria.

A demanda crescente de material nas bibliotecas universitárias e a adequação dessas unidades às necessidades dos utilizadores, além do atendimento às exigências de órgãos fiscalizadores, são alguns dos motivos que

justificam a escolha das instituições em contratar serviços temporários para organização dos acervos, como também outros serviços que proporcionem benefícios para a organização (BAPTISTA, 1998).

Para Gregório (2015), a contratação de equipes especializadas, via contrato provisório de serviços, acarretou benefícios para a universidade contratante, pois, a equipe de bibliotecários desempenhou as atividades com afinco, com efetividade e rapidez, o que não necessitou de alocar colaboradores que exerciam atividades de atendimento ao público para realizar o tratamento das novas coleções.

A produtividade foi o grande diferencial da equipe contratada, conforme o estudo de Gregório (2015). Além disso, a interação harmoniosa entre a equipe transformou o ambiente de trabalho em um laboratório de aprendizagem, por meio de trocas de experiências e auxílios prestados reciprocamente entre os membros atuantes da equipe.

Assim, a terceirização de serviços bibliográficos, principalmente, no que tange às práticas de organização da informação para formação de acervos representa um potencial demandado pelo atual mercado, cabendo às instituições reconhecerem os benéficos alcançados com essa possibilidade, como também a capacitação dos bibliotecários para exercerem atividades condizentes com os propósitos da empresa (Okogwu, 2013).

Como principais contribuições para as bibliotecas universitárias que desejam contratar equipes para organização ou vistorias e melhorias no acervo, a autora supracitada considera a economia de recursos, a rapidez do trabalho realizado e a eficiência das atividades desenvolvidas. Portanto, a autora conclui sua experiência mencionando que a terceirização pode ser uma boa alternativa de carreira para um emprego tradicional em tempo integral.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

O contexto de realização da experiência

A experiência narrada neste trabalho diz respeito às atividades de representação da informação realizadas em uma biblioteca acadêmica central, vinculada à instituição de ensino superior e localizada no município de Vitória, estado do Espírito Santo. A referida instituição estava em fase de crescimento, construindo dois novos campi, localizados em municípios vizinhos, pertencentes à região metropolitana.

Com o crescimento no número de matrículas e a demanda por novos cursos, a instituição estruturou dois novos campi, localizados em municípios vizinhos, pertencentes à região metropolitana: Cariacica e Villa Velha. Ambos os campi, a priori, foram contemplados com dez cursos (quadro 1).

Logo, com a instituição desses campi e cursos, foram criadas duas novas bibliotecas. Portanto, para desenvolvimento do processamento técnico de cerca de 18.000 exemplares de livros que iriam atender a vinte cursos novos autorizados pelo Ministério da Educação e que seriam instituídos nesses dois novos campi, sendo a grade curricular proposta para atender até o quarto período de cada curso, a instituição de ensino superior optou contratar profissionais formados, com e sem experiência, para que pudessem prestar o serviço de atividades técnicas na área de Biblioteconomia.

O contrato estabelecido com os bibliotecários prescrevia um prazo máximo de quinze dias para término das atividades, podendo os profissionais realizarem o total de horas diárias que lhes fossem mais conveniente. A equipe entrou em consenso, objetivando trabalhar o máximo de horas diárias, englobando até finais de semana, tendo em vista, terminar o trabalho antes do prazo máximo estipulado.

Quadro 1 – *Novos cursos instalados em dois novos campi*

CAMPUS	CURSOS	CAMPUS	CURSOS
CARIACICA	Psicologia	VILA VELHA	Psicologia
	Arquitetura		Arquitetura
	Engenharia Mecânica		Engenharia Mecânica
	Engenharia Civil		Engenharia Civil
	Engenharia de Produção		Engenharia Produção
	Educação Física		Engenharia Química
	Serviço Social		Educação Física
	Ciências Contábeis		Ciências Contábeis
	Administração		Administração
	Pedagogia		Pedagogia

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Os materiais adquiridos para compor as duas bibliotecas dos novos campi foram entregues em uma área específica, próximo à biblioteca central e o local de processamento para acomodar a equipe foi instalado nas mesmas adjacências. A equipe de aquisição da biblioteca central fez o processo de abertura das caixas, conferência das notas fiscais e separação dos itens, por título, entregando um título de cada no local do processamento, onde as atividades foram realizadas.

Foram representados um total de 500 títulos de livros impressos (8300 exemplares) e um total de 102 títulos de material audiovisual (CD e DVD). O local de trabalho foi estruturado com seis computadores, duas impressoras e três mesas grandes para acomodar os materiais a serem catalogados e/ou os que já haviam sido tratados. Importante explicar que todos os recursos necessários para os serviços foram oferecidos pelo contratante, conforme previsto no contrato.

O sistema de gerenciamento utilizado pela equipe foi o Sofia 1, também utilizado pela biblioteca central da instituição. No primeiro dia de trabalho, a equipe de tecnologia esteve no local a fim de assessorar possíveis problemas no sistema e dúvidas que se fizessem necessárias.

A partir dos conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica, a equipe diagnosticou a biblioteca central, a fim de conhecer o contexto, ou seja, a forma de trabalho dos

bibliotecários, as políticas institucionais e o perfil dos usuários. A partir dessa análise, a equipe adotou muitos procedimentos também utilizados na biblioteca central, no entanto, algumas inconsistências percebidas foram resolvidas em diálogo e autorização com o bibliotecário gestor da instituição.

As atividades realizadas

Como a unidade não estava vinculada a um consórcio de bibliotecas (catalogação cooperativa), as representações foram feitas uma a uma, tendo como parâmetro de comparação, em caso de dúvidas, a representação feita no Sistema Pergamum 2 pela PUC-Paraná, instituição responsável por esse software.

O instrumento de trabalho adotado foi um manual condensado do AACR2, produzido pela própria equipe, em que são descritos o passo a passo de como realizar as representações descritivas. Devido aos constantes desvios de dados inseridos em fichas catalográficas de livros, a equipe não adentrou à catalogação na fonte. Mesmo requerendo maior tempo, preferiu-se analisar cada detalhe do item, seguindo as regras do código de catalogação, objetivando resultar qualidade nas representações geradas.

A decisão em elaborar um manual específico e a ele adentrar-se representa uma proposta de garantir maior uniformidade nas representações, embora esse processo seja conduzido por fatores diferenciados que acabam por

pluralizar as formas de representação. A esse respeito, proferem Santa Anna, Calmon e Campos (2016: 74):

as práticas realizadas pelos bibliotecários em diferentes contextos se fazem de formas diferenciadas, principalmente no que se refere aos instrumentos, técnicas e metodologias utilizadas, assim como os resultados obtidos nas atividades, considerando os fatores de subjetividade, conhecimento prévio e políticas institucionais, o que depreende afirmar que há inúmeros fatores interferentes na organização da informação, especialmente quanto à catalogação e classificação.

No contexto de trabalho relatado neste artigo, os bibliotecários analisavam com muita cautela o item, e os dados pertencentes a cada uma das oito áreas da descrição eram inseridos no sistema. Seguindo os procedimentos da biblioteca central, optou-se por realizar a catalogação de nível 1, representando apenas características gerais do material.

De acordo com o estudo de Pereira, Laurindo e Santiago (2011), o tratamento técnico tem como principais atividades o registro, classificação, catalogação, indexação, alimentação dos dados na base, preparo físico. Ainda destacam os autores que, após as atividades de seleção e tratamento do item bibliográfico, inicia-se a catalogação do item para sua inserção no acervo.

Após os profissionais contratados terminarem o preenchimento de todas as áreas, referentes à descrição dos atributos do item, eram geradas etiquetas de identificação, sendo impressas em papel autocolante. As impressões eram colocadas próximas ao item que correspondiam, sendo encaminhados para a mesa de saída, em que auxiliares de bibliotecas, contratados pela biblioteca central, faziam os procedimentos operacionais, deixando o material pronto para ser alocado para as estantes.

Esse fluxo de trabalho foi estabelecido pela equipe contratante, pois os profissionais defendiam que, em virtude da alta demanda de material, seguir um fluxo é essencial para

garantir maior organização dos procedimentos e mais rapidez na execução das atividades pelos envolvidos.

Percebe-se que as atividades operacionais foram auxiliadas pelos colaboradores da instituição, sobretudo aqueles que exerciam atividades na biblioteca central. O trabalho desses colaboradores era realizado no momento de menor movimento na biblioteca, de modo que o andamento das atividades na biblioteca não fosse comprometido. Quanto à equipe de bibliotecários contratados, a ela ficaram reservadas as atividades de cunho intelectual, ou seja, o conhecimento técnico especializado sobre representação de documentos bibliográficos.

O trabalho em equipe é fundamental para proporcionar o alcance dos objetivos almejados. A união de esforços entre os participantes, seja em termos de trabalho técnico, intelectual e/ou operacional promove a necessidade de diálogo e interação entre os membros, além de permitir que as atividades possam ser distribuídas, conforme as habilidades de cada um. Destaca-se, também, a importância de uma equipe diversificada, com perfis, competências, habilidades e funções diferenciadas (Pereira, Laurindo e Santiago, 2011).

Ao longo dos processos de catalogação, indexação e classificação, era comum surgirem dúvidas, sobretudo quanto à falta de dados nas fontes principais de um item. Também notavam-se constantes equívocos em partes da obra, advindos do processo de impressão/editoração, como: a indicação de nova edição, sendo que a obra era apenas uma reimpressão. Sabe-se, que essas controvérsias estão presentes no cotidiano dos bibliotecários. As soluções eram tomadas a partir do pacífico diálogo ente os membros, de modo que, a decisão final ficava a cargo de um consenso democrático.

Geralmente, a equipe realizava nove horas diárias de trabalho, não sendo essa uma regra, pois o horário era flexível, conforme a necessidade do profissional.

Passados dez dias (duas semanas de trabalho), o material estava todo tratado. A equipe estabeleceu que um dos membros ficaria na unidade, até que os processos operacionais terminassem. Assim, caso a equipe operacional encontrasse algum erro ou precisasse de novas impressões, haveria um consultor para oferecer o devido suporte.

Constatou-se que, logo na primeira semana de atividade, foram cadastrados 153 títulos, num total de 3.639 exemplares. Já na segunda semana de atividade, foram cadastrados 289 títulos, num total de 4.434 exemplares. Esses dados comprovam que, na primeira semana de atividade, os bibliotecários já apresentavam certo domínio para com o sistema, bem como com todos os processos de classificação, indexação e catalogação.

Principais contribuições do caso relatado, desafios e perspectivas futuras.

As atividades desenvolvidas ao longo das duas semanas de serviços prestados em uma biblioteca universitária muito agregou valor para os participantes, sejam em termos de conhecimento técnico-especializado na área de representação, seja quanto ao domínio de gestão das atividades, da equipe e dos recursos envolvidos. Além disso, destaca-se, também, como ponto forte para os profissionais, o desenvolvimento de habilidades necessárias para o trabalho em equipe, tais como o diálogo, a interação, a negociação, dentre outros aspectos inerentes ao bom convívio e à humanização.

No que se refere ao conhecimento técnico, a equipe executou as competências adquiridas durante a formação acadêmica e cursos de especialização, como também teve a oportunidade de identificar os meandros dos processos de representação da informação, conhecendo os desafios e apreendendo novas estratégias de solução, haja vista permitir a busca constante pela uniformidade na criação dos registros bibliográficos.

Foram identificados como principais pon-

tos que merecem destaque a qualquer profissional que atue na organização de acervos: a falta de padronização das fichas catalográficas impressas na folha de rosto dos livros; a necessidade de se utilizar um vocabulário controlado, com vistas a uniformizar os descritores utilizados na descrição de conteúdos; no caso de registros importados de outras bases, é necessária a verificação integral dele, como também a comparação com o item, no intuito de corrigir possíveis falhas, se houver; a elaboração de um manual específico e condensado que contenha as normas de representação, de acordo com o contexto local; a oferta e participação assídua de treinamentos quanto ao uso adequado do software de gerenciamento do acervo, dentre outros aspectos aprendidos com a experiência.

No que se refere à gestão, consideram-se como principais benefícios promovidos aos participantes do serviço contratado: a importância da integração; o estabelecimento de um canal ou forma de comunicação transparente entre os membros; a necessidade de se conhecer, a princípio, a realidade institucional, para, posteriormente, determinar as diretrizes de trabalho; o diálogo pacífico e harmonioso entre as pessoas; o estabelecimento das funções de cada membro da equipe, como também, o cumprimento de prazos e horários; a determinação de objetivos a serem alcançados e a motivação para atingi-los; a aquisição, o levantamento e o uso consciente dos recursos materiais utilizados na execução dos serviços, dentre muitos outros aspectos inerentes ao gerenciamento dos processos de organização da informação nos acervos.

Com efeito, essas contribuições permitiram ampliar as experiências dos profissionais, a maioria deles, em momento inicial de carreira. Não há como negar que, pelo fato de os profissionais estarem em início de carreira, os serviços prestados manifestaram-se como uma estratégia de vivenciar na prática a teoria ensinada na formação acadêmica e complementar. Assim, a biblioteca universitária exerceu a função de um laboratório de

aprendizagem, proporcionando condições para que profissionais aprendam e aperfeiçoem suas habilidades e competências, especificamente, quanto ao emaranhado de atividades que permeiam a organização de acervos.

Quando aos desafios identificados ao longo da experiência, podem-se citar como principais: a ausência de alguns profissionais, por razões pessoais, o que comprometeu o rendimento do trabalho em equipe; a não participação de alguns nos treinamentos oferecidos pela equipe técnica do software, o que gerou transtorno para outro profissional da equipe em ensinar os procedimentos, posteriormente; e a falta de recursos materiais, em algum momento, com destaque a falta de papel para impressão de etiquetas.

No último dia de realização das atividades, procedeu-se a uma confraternização entre os membros da equipe e os colaboradores da instituição que atuam na biblioteca central. Além do clima festivo, foi proferido discurso de agradecimento por parte do bibliotecário gestor da instituição, relatando os benefícios alcançados com o trabalho da equipe. Percebeu-se, nesse discurso de agradecimento, que a maior contribuição da equipe junto à instituição foi a alta produtividade, a economia de tempo e de recursos e, principalmente, o trabalho de qualidade que foi prestado na sistematização dos acervos.

Constatou-se, portanto, que os resultados almejados pela instituição contratante foi alcançado e, ao mesmo tempo, os objetivos de aprimorar o conhecimento por parte da equipe também foi atingido. A satisfação de ambas as partes (contratante e contratados) evidencia a importância do trabalho em equipe e de se contratar serviços de consultoria na organização de acervos bibliográficos.

Assim, a partir dos bons resultados alcançados, a equipe tem se empenhado em continuar oferecendo esse tipo de consultoria, sobretudo por ele possibilitar a flexibilidade de horário, não se limitando, apenas, a uma organização, mas prestando serviços em

diferentes contextos, o que, na opinião dos participantes, agrega muito na capacitação, no aperfeiçoamento, na experiência prática dos profissionais.

Há expectativas de que, em um futuro próximo, a equipe formalize a criação de uma organização independente, cujo objetivo seja o de prestar consultorias na área de organização e gestão de acervos em diferentes modalidades de unidades de informação. Assim, montando o próprio negócio, a equipe estabelecerá novas metas e objetivos, como também um planejamento mais adequado, haja vista garantir um modelo de gestão para a empresa e, conseqüentemente, seja possível estabelecer planos de marketing, de modo a tornar-se mais reconhecida e requerida, ampliando, cada vez mais, o número de clientes.

Considerações finais

Este relato discorreu sobre a prática de organização de acervos em biblioteca universitária, evidenciando as atividades realizadas, a interação entre os membros da equipe, as contribuições alcançadas pela instituição contratante e pelos participantes contratados, como também alguns desafios e possíveis expectativas futuras.

Além de relatar uma experiência vivenciada na prestação de serviços bibliotecários, o presente texto também apresentou alguns apontamentos teóricos relacionados à atuação dos bibliotecários em novos nichos de trabalho. Reforçou-se que o bibliotecário possui competências para exercer atividades variadas, em vários contextos, atuando com vínculo empregatício ou de forma independente. Essa última forma de exercer a atividade profissional é assegurada, principalmente, na oferta de serviços que visem organizar e sistematizar acervos documentários, sobretudo nos casos em que há alta demanda de material por parte das instituições, especificamente, bibliotecas universitárias. Nesse sentido, é muito mais vantajoso para a instituição investir na contratação de serviços, cabendo ao bibliotecário reconhecer essa demanda, formar equipes

especializadas nessas atividades e oferecer os serviços, em consonância com a realidade e as necessidades do contratante.

Por meio das atividades de organização da informação realizada nos acervos bibliográficos, foi possível constatar que, é de fundamental importância que o bibliotecário, ao realizar as descrições, estabeleça uma relação dialógica com os demais membros, a fim de esclarecer dúvidas e promover soluções mais efetivas. A presente consultoria ampliou o conhecimento dos bibliotecários, principalmente quanto às atividades técnicas de catalogação, indexação e classificação, além de fortalecer ações de gestão e relações interpessoais, algo de suma importância para o sucesso do trabalho em equipe, fundamental nos processos de organização da informação.

Considera-se, a partir desta experiência, a grande vantagem de se conhecer a ambiência da organização, antes de se realizar qualquer trabalho. É preciso conhecer as políticas, normas e costumes, a fim de realizar atividades que satisfaçam a unidade contratante. Também foi percebida a importância da construção de um manual resumido, contendo os procedimentos básicos de representação elencados pelo AACR2 e dos vocabulários controlados ou outros tipos de linguagens documentárias.

Por fim, talvez seja essa a principal característica do consultor e de qualquer bibliotecário: tentar firmar relações pacíficas com os demais colegas, sanando dúvidas reciprocamente e, de forma conjunta, realizando um trabalho colaborativo, objetivando atingir a excelência. A partir desta experiência, constata-se a realização de práticas bibliotecárias no contexto da prestação de serviços ou consultoria informacional em acervos bibliográficos.

Esse é um nicho de mercado tradicional que precisa ser ocupado pelos bibliotecários, de modo que atuem de forma independente, formando equipes especializadas a prestar serviços em diferentes contextos, tendo como

foco, a adequação às necessidades da clientela. O trabalho de organização da informação não pode ser realizado de forma isolada; faz-se necessária a formação das equipes de trabalho e a harmoniosa relação entre os membros, como também é preciso adotar estratégias de gestão, haja vista garantir a excelência dos serviços realizados. Além disso, que se desperte a consciência em se formalizar o negócio, tornando a equipe uma organização independente, detentora de valores, com objetivos e propósitos delimitados e que promova ações para sua expansão no mercado de trabalho.

Espera-se que este relato promova novas discussões acerca da atuação do bibliotecário em equipes de tratamento de acervo, de modo que esse nicho se torne mais reconhecido, valorizado e impulse a criação de empresas prestadoras de serviços. Que sejam demonstrados às organizações, os benefícios e a necessidade de se recorrer à contratação de serviços terceirizados na área da organização de acervos.

Referências

- Alves, M.V. & Oliveira, M.A.D. (2016). Gestão de unidades de informação: o bibliotecário como gestor e líder. *Bibliocanto*, 2(1): 70-82. Recuperado de <https://periodicos.ufrn.br/bibliocanto/article/download/9625/7783/>
- Baptista, S.G. (1998). As oportunidades da terceirização na área de serviços de informação, a globalização e o desemprego. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, 22(2) 139-150.
- Dias, E.W. & Naves, M.L. (2007). *Análise de assunto: teoria e prática*. Brasília: Thesaurus.

- Gregório, E. (2015). A contribuição do bibliotecário na prestação de serviços bibliográficos: relato de experiência em uma biblioteca universitária”. In: *Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*, 26. Anais Eletrônicos... Florianópolis: FEBAB. Recuperado de http://www.acquaviva.com.br/cbbd2015/trabalhos_CBBD.php
- Maciel, A.C. & Mendonça, M.A.R. (2006). Bibliotecas como organizações. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto.
- Milano, M.C.D. & Davok, D.F. (2009). Consultor de informação: serviços prestados por empresas de consultoria nas áreas de Biblioteconomia e Gestão da Informação. *RevistaACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 14(1): 253-278. Recuperado de <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000005300/c02d38166b4d21dfb17d85ae251>
- Novellino, M.S.F. (1996). Instrumentos e metodologias de representação da informação. *Informação & Informação*, 1(2): 37-45.
- Okogwu, F. (2013). Terceirização de serviços bibliotecários em bibliotecas universitárias nigerianas: os prós e contras”. *BJIS*, 7(2): 20-28. Recuperado de <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/25646>
- Ortega, C.D. (2013). Contexto de desenvolvimento da Organização da Informação, com enfoque para a Catalogação, na Escola de Ciência da Informação da UFMG”.
- Perspectivas em Ciência da Informação, 18(2): 182-215. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n2/12.pdf>
- Pereira, A.M., Laurindo, D.B.R., Santiago, Silvana Adir (2011). A representação descritiva e temática dos estoques informacionais da BPSC: relato de experiência”. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 16(1): 358-380. Recuperado de https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/756/pdf_55
- Pergamum (2018). Conheça a rede Pergamum. Recuperado de http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/rede_index.php
- Rossi, T., Costa, M.D., Pinto, A.L. (2014). Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 19(1), 111-123. Recuperado de https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/941/pdf_92
- Santa Anna, J. & Pereira, G. (2014). Ampliando o campo de atuação bibliotecária: o bibliotecário como consultor informacional”. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 19(2), 163-173. Recuperado de http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/956/pdf_96
- Santa Anna, J. (2015). A (r)evolução digital e os dilemas para a catalogação: os cibertecários em atuação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 13(2), 312-328.. Recuperado de <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8634632/3388>

- Santa Anna, J., Calmon, M.A.M.C.
Campos, S.O. (2016). Representação documentária em diferentes bibliotecas: o tratamento informacional como um processo plural”. 2016. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 21(1), 61-75. Recuperado de: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1151/pdf>
- Santa Anna, J., Calmon, M.A.M. & Campos, S.O. (2015). Organização e tratamento de acervos bibliográficos: práticas bibliotecárias na prestação de serviços. In: *Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*, 26. Anais Eletrônicos... Florianópolis: FEBAB. Recuperado de. http://www.acquaviva.com.br/cbbd2015/trabalhos_CBBD.php
- Santos, P.R. do et al. (2016). Inserção no mercado de trabalho e a empregabilidade de bacharéis em Biblioteconomia. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(2), 14-32. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n2/1413-9936-pci-21-02-00014.pdf>
- Silva, Fabiano Couto Corrêa da. (2005). *Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais*. Brasília, DF: Thesaurus.
- Silva, L.S. & Sales, F. (2012). O bibliotecário: atuação profissional em empresas da grande Florianópolis. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 17(2), 400-421. Recuperado de <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/798/pdf>
- Sophia (2018). Sobre o Sophia acervo. Recuperado de <http://www.portalsophia.com.br/So-breAcervo.aspx>
- Valentim, M.L. (2000). Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação”. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. *Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 135-152.

Notas:

- 1.- Software desenvolvido com o objetivo de facilitar, de uma forma surpreendente, a gestão de coleções. Permite que sejam criadas todas as fichas de catalogação de acordo com interesses específicos (SOFIA, 2015).
- 2.- Sistema Gerenciamento de Bibliotecas, constituído por uma rede de informação, tendo por finalidade melhorar a qualidade global dos serviços dos usuários, promover a cooperação no tratamento da informação e o compartilhamento de recursos de informação (PERGAMUM,2015).