

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINA GERAIS**  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-graduação em Gestão e Organização do Conhecimento

Lilian Morais Brum

**ROTEIRO PARA MANUAIS DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: aplicação no processamento técnico da biblioteca**  
Professora Etelvina Lima

Belo Horizonte  
2025

Lilian Morais Brum

**ROTEIRO PARA MANUAIS DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: aplicação no processamento técnico da biblioteca**

**Professora Etelvina Lima**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito para obtenção do Grau de Mestre em Gestão e Organização do Conhecimento.

Linha de pesquisa: Arquitetura & Organização do Conhecimento

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Benildes Coura  
Moreira dos Santos Maculan

Belo Horizonte

2025

B893r

Brum, Lilian Morais.

Roteiro para manuais de procedimentos em bibliotecas universitárias [recurso eletrônico] : aplicação no processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima / Lilian Morais Brum. - 2025.

1 recurso online (230 f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 192-208.

Apêndice: f. 209-224.

Anexo: f. 225-229.

Exigência do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Bibliotecas universitárias - Teses. 3. Gerenciamento da informação - Teses. 4. Bibliotecas – processamentos técnicos – Teses. 5. Organização da informação - Teses. I. Maculan, Benildes Coura Moreira dos Santos. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 659.2:027.7

Ficha catalográfica: Maianna Giselle de Paula - CRB: 6/2642

Biblioteca Profª Etelvina Lima, Escola de Ciência da Informação da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGOC

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**ROTEIRO PARA MANUAIS DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:  
APLICAÇÃO NO PROCESSAMENTO TÉCNICO DA BIBLIOTECA PROFESSORA ETELVINA LIMA**

### LILIAN MORAIS BRUM

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Arquitetura e Organização do Conhecimento.

Aprovada em 21 de março de 2025, por videoconferência, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan (Orientadora)  
ECI/UFMG

Prof(a). Cíntia de Azevedo Lourenço  
ECI/UFMG

Prof(a). Elisângela Cristina Aganette  
ECI/UFMG

Prof(a). Gercina Ângela de Lima  
ECI/UFMG

Belo Horizonte, 21 de março de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, Professora do Magistério Superior**, em 25/03/2025, às 07:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cintia de Azevedo Lourenco, Professora do Magistério Superior**, em 25/03/2025, às 15:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Professor(a)**, em 25/03/2025, às 21:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gercina Angela de Lima, Professora do Magistério Superior**, em 11/04/2025, às 12:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4058890** e o código CRC **BA21E76C**.

---

Referência: Processo nº 23072.21774/2025-96

SEI nº 4058890



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGOC

## ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA

### LILIAN MORAIS BRUM

Realizou-se, no dia 21 de março de 2025, às 14:00 horas, por videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *ROTEIRO PARA MANUAIS DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: APLICAÇÃO NO PROCESSAMENTO TÉCNICO DA BIBLIOTECA PROFESSORA ETELVINA LIMA*, apresentada por LILIAN MORAIS BRUM, número de registro 2023651888, graduada no curso de BIBLIOTECONOMIA/DIURNO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, na área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, à seguinte Comissão Examinadora: Profa. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan - ECI/UFMG (Orientadora), Profa. Cíntia de Azevedo Lourenço - ECI/UFMG, Profa. Elisângela Cristina Aganette - ECI/UFMG, Profa. Gercina Ângela de Lima - ECI/UFMG.

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 21 de março de 2025.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por **Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, Professora do Magistério Superior**, em 25/03/2025, às 07:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cintia de Azevedo Lourenco, Professora do Magistério Superior**, em 25/03/2025, às 15:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Professor(a)**, em 25/03/2025, às 21:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gercina Angela de Lima, Professora do Magistério Superior**, em 11/04/2025, às 13:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4058883** e o código CRC **9BF6E542**.

---

---

Referência: Processo nº 23072.217774/2025-96

SEI nº 4058883

## AGRADECIMENTOS

Ao longo desta jornada, enfrentei desafios, vivi aprendizados significativos e tive a felicidade de contar com o apoio de pessoas especiais, sem as quais esta dissertação não teria se concretizado.

Ao meu marido, Bruno, pela parceria incondicional, paciência e incentivo em cada etapa deste percurso. Seu apoio constante e sua presença foram fundamentais para que eu pudesse seguir em frente com determinação e confiança.

Aos meus filhos, Arthur e Luna, que são minha maior inspiração, minha força e meu refúgio. Agradeço pela compreensão nos momentos de ausência e pelo amor que me fortalece todos os dias, tornando esta conquista ainda mais especial.

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, pela dedicação, pelos ensinamentos e, acima de tudo, pela confiança depositada em meu trabalho. Sou imensamente grata por sua presença em minha vida como um exemplo de mulher e profissional, cuja trajetória e generosidade intelectual me inspiram diariamente. Nossas trocas, tanto acadêmicas quanto sobre a vida, foram valiosas, e foi um privilégio aprender com você, especialmente pela riqueza de perspectivas que nossas diferenças regionais proporcionaram. Ter sua orientação não apenas ampliou minha formação acadêmica, mas também reforçou a ideia de que a admiração verdadeira cresce quando temos a oportunidade de conhecer e trabalhar ao lado de alguém tão excepcional. Seu apoio e direcionamento foram fundamentais para a realização desta pesquisa.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, pela generosidade em compartilhar conhecimento e pelo impacto significativo na minha formação acadêmica e profissional. Um agradecimento especial às professoras Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Célia da Consolação Dias, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Gercina Ângela de Lima e Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Elisângela Cristina Aganette, pelo apoio, pelas trocas enriquecedoras, pelo acompanhamento atento e pelas palavras amigas, que foram essenciais ao longo desta trajetória.

Aos colegas e amigos da pós-graduação, pela parceria, pelo apoio constante e pelas trocas de conhecimento que tornaram esta caminhada mais leve e enriquecedora. Aos meus alunos do estágio discente e da monitoria, por contribuírem significativamente para minha trajetória acadêmica e profissional, tornando essa experiência ainda mais valiosa e inspiradora.

À minha amiga, Ariane Késia Lopes Baptista, minha sincera gratidão pela generosidade e dedicação na revisão cuidadosa desta dissertação, contribuindo de forma essencial para a

clareza e qualidade do texto. Agradeço, também, pelo trabalho primoroso na diagramação do produto resultante da aplicação deste estudo, cuja atenção aos detalhes foi fundamental para sua aprovação.

À equipe da Biblioteca Universitária Professora Etelvina Lima e a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho. Em especial, meu sincero agradecimento a Elaine Diamantino Oliveira e Rosimeire Silva Campos de Lima, pela confiança, apoio e interesse na proposta, que tanto agregaram à minha pesquisa.

Institucionalmente, agradeço à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) pelo fomento que viabilizou minha trajetória acadêmica e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio à pesquisa da minha orientadora, contribuindo para o desenvolvimento deste estudo.

Por fim, a cada pessoa que fez parte desta trajetória, deixando sua marca e contribuindo para que este sonho se tornasse realidade, minha mais profunda gratidão.

## RESUMO

A gestão da informação em bibliotecas universitárias exige a padronização e sistematização de seus processos para garantir eficiência e consistência nas atividades. No entanto, a ausência de registros formais de procedimentos técnicos em bibliotecas universitárias pode comprometer a padronização e eficiência dos serviços prestados. Neste contexto, esta pesquisa propõe um roteiro para a construção de manuais de procedimentos para bibliotecas universitárias, utilizando como estudo de caso os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação da Biblioteca Professora Etelvina Lima (BPEL), da UFMG. A questão de pesquisa norteadora foi: "Como sistematizar a formalização das atividades realizadas no setor de processamento técnico de uma biblioteca universitária na forma de um manual de procedimentos?" Para respondê-la, foram definidos quatro objetivos específicos: (1) conhecer os processos que compõem o processamento técnico; (2) mapear as práticas empíricas realizadas na unidade estudada; (3) desenvolver um roteiro para a construção de manuais de procedimentos e (4) testar esse roteiro na elaboração de um manual específico para a BPEL. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, baseada em estudo de caso, e utilizou múltiplos métodos para coleta de dados. Foi realizada observação participante artificial, permitindo mapear as práticas do setor sem interferência direta. Além disso, aplicou-se um roteiro semiestruturado de sondagem, baseado em entrevista não-diretiva, para captar percepções dos bibliotecários sobre os processos técnicos. Complementarmente, foram analisados 33 manuais de procedimentos de diferentes bibliotecas e setores administrativos, permitindo identificar padrões estruturais e elementos recorrentes. Os resultados apontaram a inexistência de um manual formalizado na BPEL, o que resultava em inconsistências operacionais, como diferenças na indexação de documentos e ausência de diretrizes padronizadas para a classificação de materiais menos convencionais. A análise dos manuais revelou que elementos como sumário (30 ocorrências), introdução/apresentação (29), catalogação (23), classificação (13) e indexação (8) eram comuns, enquanto glossários e anexos apareciam com menos frequência. Com base nesses achados, foi elaborado um roteiro metodológico para a construção de manuais de procedimentos, contemplando etapas de planejamento, execução e validação. O modelo foi aplicado na BPEL, especificamente para os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação, resultando na criação do primeiro manual de procedimentos do setor de processamento técnico da unidade. A aplicação do roteiro confirmou sua viabilidade e permitiu ajustes no formato do documento, garantindo que fosse funcional e adaptável a diferentes bibliotecas universitárias. Os resultados sugerem que o roteiro pode ser replicado em outras bibliotecas universitárias, contribuindo para a padronização, a capacitação de profissionais e a continuidade dos serviços no setor de processamento técnico. Conclui-se que a formalização dos processos técnicos por meio de manuais de procedimentos fortalece a governança informacional e aprimora a gestão documental em bibliotecas universitárias. Além disso, o roteiro desenvolvido pode servir como referência para futuras padronizações, garantindo maior eficiência e qualidade na organização do conhecimento.

**Palavras-chave:** Manuais de procedimentos; bibliotecas universitárias; processamento técnico; padronização de processos; gestão da informação.

## ABSTRACT

Information management in university libraries requires the standardization and systematization of their processes to ensure efficiency and consistency in activities. However, the absence of formal records of technical procedures in university libraries can compromise the standardization and efficiency of the services provided. In this context, this research proposes a framework for developing procedural manuals for university libraries, using the descriptive cataloging, indexing, and classification processes of the Professor Etelvina Lima Library (BPEL) at UFMG as a case study. The guiding research question was: How can the formalization of activities carried out in the technical processing sector of a university library be systematized into a procedural manual. Defined four objectives for answer this question:

(1) to understand the processes that comprise technical processing; (2) to map the empirical practices carried out in the studied unit; (3) to develop a framework for the construction of procedural manuals; and (4) to test this framework in the development of a specific manual for BPEL. The research adopted a qualitative approach based on a case study and employed multiple data collection methods. An artificial participant observation was conducted to map the sector practices without direct interference. A semi-structured probing script was also applied, based on a non-directive interview, to capture librarians' perceptions regarding technical processes. Furthermore, 33 procedural manuals from different libraries and administrative sectors were analyzed, enabling the identification of structural patterns and recurring elements. The results indicated the absence of a formalized manual at BPEL, which led to operational inconsistencies, such as differences in document indexing and the lack of standardized guidelines for classifying unconventional materials. The manual analysis revealed that elements such as table of contents (30 occurrences), introduction/presentation (29), cataloging (23), classification (13), and indexing (8) were commonly found, while glossaries and appendices appeared less frequently. Based on these findings, a methodological framework was developed for constructing procedural manuals, covering planning, execution, and validation stages. The model was applied at BPEL, specifically for descriptive cataloging, indexing, and classification processes, creating the first procedural manual for the unit's technical processing sector. The framework's application confirmed its feasibility and allowed adjustments to the document format, ensuring its functionality and adaptability for different university libraries. The results suggest that the framework can be replicated in other university libraries, contributing to standardization, professional training, and the continuity of services in the technical processing sector. It is concluded that formalizing technical processes through procedural manuals strengthens information governance and enhances document management in university libraries. Moreover, the developed framework can be a reference for future standardizations, ensuring greater efficiency and quality in knowledge organization.

**Keywords:** Procedural manuals; university libraries; technical processing; process standardization; information management.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Objetivos Específicos	20
Figura 2 - Revisão de literatura	23
Figura 3 - Método da revisão narrativa de literatura	24
Figura 4 - Etapas de seleção dos documentos da amostra	29
Figura 5 - Etapas da pesquisa documental	41
Figura 6 - Etapas da formação da lista documental	46
Figura 7 - Principais atividades do ciclo informacional	80
Figura 8 - Síntese da caracterização da pesquisa	121
Figura 9 - Síntese da caracterização da pesquisa	125
Figura 10 - Etapas do método de observação participante artificial	129
Figura 11 - Apresentação dos instrumentos de coleta de dados	130
Figura 12 - Estrutura metodológica da pesquisa	141
Figura 13 - Layout da unidade	144
Figura 14 - Apresentação geral das considerações finais	176

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - cenário restrito ao universo da UFMG	17
Gráfico 2 - Número de e-mails enviados versus instituições	48
Gráfico 3 - Distribuição dos e-mails enviados por tipo de instituição	49
Gráfico 4 - Gráfico da consolidação das respostas aos e-mails enviados	51
Gráfico 5 - Etapas dos procedimentos no setor de processamento técnico	81
Gráfico 6 - Representação gráfica da catalogação descritiva	87
Gráfico 7 - Fluxograma do processo de indexação e suas etapas	96
Gráfico 8 - Etapas do processo de classificação	103
Gráfico 9 - Incidência de tópicos indicados pelos autores	114
Gráfico 10 - Etapas metodológicas da pesquisa	136
Gráfico 11 - Mapeamento geral da pesquisa	137
Gráfico 12 - Subprocesso de observação participante artificial	138
Gráfico 13 - Subprocesso de definição da unidade-caso	139
Gráfico 14 – Fluxograma replicável	167
Gráfico 15 - Demonstrativo numérico de Instituições por Estado e Distrito Federal	210
Gráfico 16 - Distribuição de IPES por tipologia versus região	211
Gráfico 17 - Distribuição das instituições respondentes por região	214
Gráfico 18 - Distribuição por tipologia institucional	215

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Critérios de inclusão e exclusão para a revisão narrativa da literatura	28
Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão para a revisão narrativa da literatura	30
Quadro 3 - Cobertura temática dos livros técnicos	32
Quadro 4 - Critérios de seleção de manuais	44
Quadro 5 - Critérios de crítica documental externa	47
Quadro 6 - Critérios de crítica documental interna	52
Quadro 7 - Dados descritivos dos 33 manuais de procedimentos	54
Quadro 8 - Contribuições teóricas e práticas sobre as fases do processo de indexação	93
Quadro 9 - Vantagens e desvantagens da adoção de manuais	110
Quadro 10 - Propostas de roteiros para elaboração de manual administrativo	112
Quadro 11 - Estruturas de manuais sugeridas por autores e ano	113
Quadro 12 - Abordagens da qualidade total	117
Quadro 13 - Características do estudo de caso	123
Quadro 14 - Etapas para estudo de caso desta pesquisa	124
Quadro 15 - Uso e qualidade do pesquisador	126
Quadro 16 - Etapas do método de observação participante artificial	127
Quadro 17 - Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa	133
Quadro 18 - Estrutura proposta para o manual de procedimentos do setor de processamento técnico da BPEL	160
Quadro 19 - Estrutura genérica para manuais de procedimento em bibliotecas	162
Quadro 20 - Proposta de roteiro para elaboração do manual de procedimentos	164
Quadro 21 - Distribuição das IPES por tipologia versus região	213

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	– Anglo-American Cataloguing Rules, 2ª Edição
RDA	– Resource Description and Access
AOC	– Arquitetura e Organização do Conhecimento
BPEL	– Biblioteca Professora Etelvina Lima
BPMN	– Business Process Model Notation
CDD	– Classificação Decimal de Dewey
CDU	– Classificação Decimal Universal
CEFETS	– Centros Federais de Educação Tecnológica
CFCH	– Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CI	– Ciência da Informação
CNPJ	– Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
DECTI	– Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação
DTBD	– Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação
EaD	– Ensino à Distância (Instituições de Ensino à Distância)
ECI	– Escola de Ciência da Informação
FGV	– Fundação Getúlio Vargas
FRBR	– Functional Requirements for Bibliographic Records
FRAD	– Functional Requirements for Authority Data
FRSAD	– Functional Requirements for Subject Authority Data
IFLA	– Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias ( <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i> )
FURG	– Fundação Universidade Federal do Rio Grande
HQs	– Histórias em Quadrinhos
IES	– Instituições de Ensino Superior
IFB	– Instituto Federal de Brasília
IFPR	– Instituto Federal do Paraná
IFRJ	– Instituto Federal do Rio de Janeiro
IFS	– Instituto Federal de Sergipe

IFs	– Institutos Federais
IFSC	– Instituto Federal de Santa Catarina
IF Baiano	– Instituto Federal da Bahia
UFPA	– Universidade Federal do Pará
IFSul	– Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense
IGC	– Índice Geral de Cursos
INL	– Instituto Nacional do Livro
IPES	– Instituições Públicas de Ensino Superior
ISBD	– International Standard Bibliographic Description
ISO	– <i>International Organization for Standardization</i>
LC	– Library of Congress
LCC	– Classificação da Biblioteca do Congresso ( <i>Library of Congress Classification</i> )
LRM	– Modelo de Referência para Bibliotecas ( <i>Library Reference Model</i> )
MARC21	– MACHine-Readable Cataloging (Versão 21)
CDU	– Classificação Decimal Universal
CDD	– Classificação Decimal de Dewey
LCSH	– <i>Library of Congress Subject Headings</i>
IFLA	– <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
ABNT	– Associação Brasileira de Normas Técnicas
MEC	– Ministério da Educação
MeSH	– <i>Medical Subject Headings</i>
MODS	– <i>Metadata Object Description Schema</i>
NBR	– Normas Brasileiras
OCLC	– <i>Online Computer Library Center</i>
OSM	– Organização, Sistemas e Métodos
PD	– Pesquisa Documental
PDCA	– <i>Plan, Do, Check, Act</i>

PMBOK	– <i>Project Management Body of Knowledge</i>
PMEST	– Personalidade, Matéria, Energia, Espaço e Tempo ( <i>Colon Classification</i> )
RDA	– Resource Description and Access
RNL	– Revisão Narrativa da Literatura
SDC	– Superintendência de Documentação
SIBI	– Sistema Integrado de Bibliotecas
SISBIN	– Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP
SRI	– Sistema de Recuperação da Informação
STATI	– Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação
TCU	– Tribunal de Contas da União
TIC	– Tecnologias da Informação e Comunicação
UF	– Unidade Federativa
UFABC	– Universidade Federal do ABC
UFAM	– Universidade Federal do Amazonas
UFBA	– Universidade Federal da Bahia
UFF	– Universidade Federal Fluminense
UFMG	– Universidade Federal de Minas Gerais
UFOP	– Universidade Federal de Ouro Preto
UFPA	– Universidade Federal do Pará
UFPR	– Universidade Federal do Paraná
UFRGS	– Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	– Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRPR	– Universidade Federal Rural do Paraná
UFS	– Universidade Federal de Sergipe
UFSC	– Universidade Federal de Santa Catarina
UFT	– Universidade Federal do Tocantins
UFV	– Universidade Federal de Viçosa
UNEMAT	– Universidade do Estado de Mato Grosso
UNESP	– Universidade Estadual Paulista

UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas  
UNISIST – *United Nations International Scientific Information System.*  
UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>20</b>
1.1	Problema e justificativas .....	22
1.2	Objetivo geral .....	26
1.3	Objetivos específicos .....	27
1.4	Estrutura da dissertação .....	28
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>30</b>
2.1	Aplicação do método da revisão narrativa da literatura .....	30
2.2	Aplicação da pesquisa documental .....	47
2.3	Interpretação das publicações científicas e manuais selecionados .....	74
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO</b> .....	<b>78</b>
3.1	Gestão de unidades de informação .....	78
3.2	O processamento técnico .....	85
3.3	Os processos no setor de processamento técnico .....	90
3.4	Fundamentos acerca dos manuais administrativos .....	114
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>127</b>
4.1	Caracterização da metodologia .....	127
4.2	Objeto de estudo .....	129

4.3	Referenciais metodológicos.....	130
<b>5</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>150</b>
5.1	Resultados da FASE 0: Aproximação com o fenômeno em estudo.....	150
5.2	Resultados da FASE 1: Delimitação da unidade-caso .....	152
5.3	Resultados da FASE 2: Definição dos fundamentos teóricos.....	157
5.4	Resultados da FASE 3: Coleta de dados .....	158
5.5	Resultados da FASE 4: Análise e interpretação dos dados.....	164
5.6	Resultados da FASE 5: Elaboração do manual de procedimentos .....	167
5.7	Síntese e discussão dos resultados.....	179
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>185</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>192</b>
	<b>APÊNDICE A - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE SONDAAGEM.....</b>	<b>209</b>
	<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>211</b>
	<b>APÊNDICE C – PLANILHA DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>214</b>
	<b>APÊNDICE D – MAPEAMENTO DOS PROCESSOS .....</b>	<b>214</b>
	<b>APÊNDICE E – RESUMO DE CONTEÚDO DOS LIVROS SELECIONADOS.....</b>	<b>215</b>
	<b>APÊNDICE F – LEVANTAMENTO E SELEÇÃO DA PESQUISA DOCUMENTAL.....</b>	<b>219</b>
	<b>ANEXO A – PARECER CONSUBSTÂNCIADO CEP-UFMG.....</b>	<b>225</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão da informação em unidades de informação refere-se ao conjunto de práticas, processos e tecnologias utilizadas para organizar, armazenar, recuperar e disseminar informações de maneira eficiente e eficaz. Essas unidades, que podem incluir bibliotecas, arquivos, centros de documentação, museus e outros ambientes informacionais, desempenham um papel relevante na preservação e no acesso ao conhecimento, para a apropriação da informação por públicos diversos. Nesse contexto, a gestão da informação exige a implementação de mecanismos de padronização e sistematização dos processos existentes, de modo que se assegure consistência, qualidade e eficiência às atividades e práticas dentro dessas unidades.

Nonato (2022, p. 107) destaca que a gestão da informação é constituída por três elementos básicos: o ciclo de vida da informação (todo o percurso da informação na organização), a gestão organizacional (definição dos produtos e serviços apropriados ao público-alvo), e a tecnologia da informação (meio utilizado para sustentar a eficiência e eficácia na recuperação da informação e no oferecimento de produtos e serviços). A partir dessa perspectiva, a gestão de unidades de informação, segundo Ramos (1996, p. 4), “compreende a definição da estrutura interna de operação, (...) dos processos de produção e dos produtos a serem gerados, a montagem de grupos de trabalho, divisão do poder com a atribuição de responsabilidades e tarefas”, e, também, envolve “a obtenção e a distribuição de recursos físicos e humanos compatíveis com o trabalho a ser realizado, propiciando a montagem de uma infraestrutura de trabalho”.

Assim, para garantir uma gestão eficiente em unidades de informação é necessário serem definidos objetivos claros e coerentes com as demandas dos usuários. Corroborando essa ideia, Luporini e Pinto (1990) destacam que a estrutura de uma organização se estabelece pela relação de deveres ou funções para a execução de objetivos pré-definidos, que devem ser distribuídos acertadamente para ser determinante no sucesso das atividades desenvolvidas. Desse modo, os objetivos devem estar alinhados com a missão da instituição e com as políticas e diretrizes estabelecidas pela administração da unidade de informação.

Uma gestão de informação eficiente também exige que sejam elaborados planos de ação que contemplem todas as atividades necessárias para atingir esses objetivos. Ademais, a gestão de unidades de informação envolve o gerenciamento de recursos (financeiro, humano e material), como ressaltado por Carneiro (1985), Maciel e Mendonça (2006) e Almeida (2011), para garantir a manutenção e o aprimoramento da infraestrutura organizacional, assim como para manter a equipe capacitada e bem treinada para atender às necessidades dos usuários.

Dessa maneira, a gestão da informação é essencial para manter o funcionamento da unidade de informação enquanto organismo dinâmico.

Toda unidade de informação demanda políticas e, em bibliotecas universitárias, por exemplo, existem políticas desde a aquisição de documentos até o descarte, perpassando por todos os processos existentes. Por vezes, é possível encontrar unidades de informação que não possuem suas políticas devidamente registradas (Fujita; Santos, 2016), acarretando alguns percalços para a sua gestão, sendo necessário um esforço da equipe de bibliotecários no sentido de formalizar tais políticas. As políticas, no contexto da gestão da informação, são declarações formais que definem as diretrizes e os princípios que orientam as atividades de uma unidade de informação. Elas estabelecem os padrões e as expectativas para a gestão de informações e fornecem uma base para a tomada de decisões.

Para apoiar o cumprimento das políticas de uma unidade de informação é necessário a instalação do processo de manualização, que se refere à criação de documentos operacionais que detalham os procedimentos a serem seguidos pelos profissionais da unidade de informação (Araújo, 1989, 2001). Segundo o autor, esses manuais servem como guias práticos para a implementação das políticas estabelecidas e para a execução diária das atividades.

Fujita e Rubi (2006), Gil-Leiva, Fujita e Rubi (2008) e Rubi, Fujita e Boccato (2012) afirmam que o manual de procedimentos é o instrumento que dá apoio aos processos em uma unidade de informação, sobretudo às atividades que compõem o setor de processamento técnico. Nessa perspectiva, o manual de procedimentos é parte da documentação oficial da biblioteca e contém a descrição de todos os elementos, “em ordem lógica de etapas a serem seguidas no tratamento da informação, fornecendo as regras, diretrizes e procedimentos para o trabalho do indexador (...), proporcionando uniformidade à sua execução”, assim como expressa as instruções e os métodos a serem utilizados (Carneiro, 2022, p. 82).

Com base na relação intrínseca entre a gestão da informação e o processo de manualização como suporte para o cumprimento das políticas em unidades de informação, este estudo discute a problemática central que orienta essa análise.

## 1.1 Problema e justificativas

Investigando sobre o processo de indexação em bibliotecas universitárias, sendo um dos processos executados no setor de processamento técnico de uma unidade de informação, Fujita et al. (2019, p. 199) verificaram “a inexistência de um documento que formalize os processos de tomadas de decisão e justifique a forma com a qual a instituição executa seus registros”, o que “pode dificultar o compartilhamento” dessas informações com outras instituições. O que pode ser complementado com a investigação em bibliotecas públicas, realizada por Tolare, Fujita e Tartarotti (2018, p. 115) em que concluíram que a “biblioteca necessita elaborar um manual de procedimentos de indexação”, para que a “a catalogação e a indexação” sejam realizadas “de forma padronizada, com o mínimo possível de subjetividade”. Fujita *et al.* (2019, p. 199) alertam que os “registros e oficialização dos processos nas bibliotecas não têm o intuito exclusivo de padronização (...) dos procedimentos, mas (...) permitir (...) que a biblioteca e o indexador estejam alinhados na mesma cultura e filosofia”, assim como para manter a sua adequação ao usuário. Ademais, o “manual será elo fundamental para recém-contratados – bibliotecários ou auxiliares de bibliotecas – que não possuem a visão do Sistema de Recuperação da Informação (SRI) por falta de familiaridade com o ambiente” (Vieira; Oliveira; Cunha, 2017, p. 45).

Assim, a ausência de manuais de procedimentos nas bibliotecas que deem apoio à aplicação das definições registradas nas suas políticas, quando há políticas formais ou não, não assegura a padronização das operações realizadas e dá margem à existência de inconsistências. No processo de indexação, por exemplo, registrar no manual de procedimentos do setor de processamento técnico os elementos estipulados nas políticas sobre o processo de indexação é primordial, pois ela “garante uniformidade e padronização na análise e atribuição de descritores de assunto, o que irá favorecer diretamente o tratamento temático e a recuperação da informação” (Oliveira, 2017, p. 43). Considera-se, desse modo, que um manual de procedimentos formalmente instituído nas bibliotecas resultará em economia de recursos humanos, materiais e financeiros, e contribuirá para a satisfação do usuário, assegurando-se padronização, que dá maior consistência aos produtos e serviços de informação.

Uma exploração inicial da literatura, realizada durante o mês de setembro de 2023, indicou um número pouco substancial de relatos sobre a formalização de procedimentos operacionais das atividades dos diversos processos existentes em unidades de informação, em especial, sobre aqueles elaborados na forma de manuais de procedimentos.

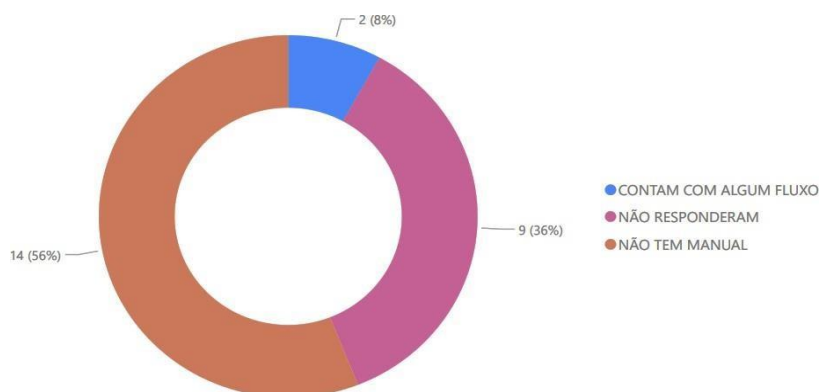
Dado o problema evidenciado de que é necessária a formalização de manuais de procedimentos em unidades de informação, para nortear uma gestão eficiente, este estudo foca nesse tópico específico. Ademais, há que na maioria de bibliotecas as atividades no setor de processamento técnico são realizadas “sem formalização registrada em manual” de procedimentos, segundo resultados de pesquisa de Fujita e Santos (2016, p. 59). Segundo as autoras, numa amostra de 46 unidades de informação, menos da metade das bibliotecas analisadas “afirmaram que possuem manual de rotinas para a realização do tratamento técnico da informação” (Fujita; Santos, 2016, p. 66).

Outro aspecto que motivou a pesquisa foi a análise do Sistema de Bibliotecas da UFMG. Para isso, realizou-se uma busca inicial por modelos de manuais no contexto da Universidade. Uma das unidades setoriais do sistema foi escolhida como objeto de estudo de caso, e a mesma metodologia de busca foi aplicada às outras 25 bibliotecas setoriais que compõem o sistema.

Primeiramente, foram verificados os sites oficiais dessas 25 unidades em busca dos manuais. Quando os documentos não foram encontrados nesses canais, optou-se por enviar e-mails às bibliotecas solicitando o material, caso existisse. Como resultado, 16 unidades responderam informando que não possuíam tal documento, enquanto 9 não retornaram à solicitação. Entre as 16 respostas, somente duas unidades dispunham de documentos com caráter tutorial, mas que não se configuravam como manuais de procedimentos.

Durante o processo de coleta, identificou-se a existência de um site oficial do Grupo de Catalogação do sistema, onde são disponibilizados alguns manuais de procedimentos, bem como regras e atualizações que abrangem todas as bibliotecas da UFMG, oferecendo suporte ao processamento técnico. Esse cenário está ilustrado na imagem a seguir.

Gráfico 1 - cenário restrito ao universo da UFMG



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Considerando esses fatos, para o desenvolvimento deste estudo, no que concerne ao ambiente de coleta dos dados, foi selecionada a Biblioteca Professora Etelvina Lima (BPEL), localizada na Escola de Ciência da Informação (ECI), da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a qual é uma das unidades do Sistema de Bibliotecas da UFMG. A escolha da BPEL se justifica porque ela oferece uma localização conveniente, facilitando o acesso frequente para a condução da pesquisa, e existe uma proximidade prévia da autora com a equipe da biblioteca em questão. O que representa condição essencial para a observação contínua dos processos e para a coleta detalhada de dados necessários à formalização do manual.

A equipe da biblioteca demonstrou uma postura acolhedora e colaborativa em relação à realização desta pesquisa, fundamental para garantir que a autora (pesquisadora) possa interagir com os profissionais, observar práticas cotidianas, e coletar as informações necessárias sem obstáculos, tornando o processo de desenvolvimento do manual mais eficiente. Uma visita exploratória e de diagnóstico realizada com a equipe da biblioteca, revelou não haver, formalmente instituídos, manuais de procedimentos para apoio à realização dos diversos processos na biblioteca, havendo somente registros informais de procedimentos, sendo a maioria do trabalho técnico realizado empiricamente. Os manuais são necessários para assegurar a sistematização e padronização das atividades operacionais como apoio à gestão da biblioteca. Foi apurado que o setor de maior criticidade é o do

processamento técnico, composto por diversos processos, conforme mostra a descrição a seguir:

Esse setor envolve um conjunto de atividades que consiste em processar tecnicamente as coleções, seguindo as orientações dos códigos de classificação, catalogação e regras biblioteconômicas, realizando análise temática (classificação e indexação) e análise descritiva (catalogação) de cada unidade documental adquirida e/ou recebida pela biblioteca. É no processamento técnico que acontece o registro, catalogação, classificação e indexação dos livros e a distribuição nos respectivos acervos, bem como auxiliamos nos processos de compra, permuta e recebimento de doação de livros, selecionando-os de acordo com as necessidades de leitura dos usuários, além de manter a alimentação da base de dados bibliográficos (Mato Grosso, ©2023, n.p.).

Como pode ser observado nessa definição, as atividades realizadas no setor de processamento técnico são essenciais para que os documentos e as informações que compõem o acervo possam ser localizados e acessados pelo público atendido.

Até recentemente, no ano de 2022, o setor de processamento técnico da BPEL estava sob a responsabilidade de uma única bibliotecária da equipe, quando ocorreu a sua aposentadoria. Com isso, a equipe de bibliotecárias decidiu pelo revezamento dos seus membros nesse setor, o que tornou ainda mais latente o problema da falta de um manual de procedimentos formal, com o registro das decisões tomadas no contexto do setor de processamento técnico. Na perspectiva do problema sobre a necessidade da formalização de manuais de procedimentos nas unidades de informação, esta investigação tem como questão de pesquisa: “Como sistematizar a formalização das atividades realizadas no setor de processamento técnico de uma biblioteca universitária na forma de um manual de procedimentos?”

Acredita-se que este estudo se justifica pela importância que os manuais de procedimento representam no complexo cenário da gestão de unidades de informação, tanto sob uma perspectiva teórica quanto prática, fato confirmado na literatura por Prado (1981), Maciel e Mendonça (2006) e Almeida (2011). Além disso, a ausência de um manual formalizado no setor de processamento técnico da BPEL representa uma oportunidade significativa de contribuição. A pesquisa não só ajudará a formalizar os procedimentos existentes, mas também poderá permitir a introdução de melhores práticas baseadas em padrões reconhecidos na literatura, o que poderá beneficiar a própria biblioteca e outras instituições que adotem a metodologia que será aplicada para a formalização do manual.

Com os resultados deste estudo, espera-se colaborar para a área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação com conhecimentos teórico-metodológicos sobre o tópico investigado. Este estudo também se propõe a contribuir para que profissionais bibliotecários e estudantes de Biblioteconomia compreendam como podem melhorar sua prática profissional, uma vez

que um manual de procedimentos, formalizando normas e rotinas a serem adotadas é importante no apoio ao cumprimento das políticas de uma unidade de informação, ao eliminarem possíveis incorreções, assim como orientam a equipe na execução de tarefas, servindo como instrumento de treinamento em rotinas desenvolvidas nas diferentes seções, gerências e sub gerências da biblioteca.

Neste estudo, parte-se do pressuposto de que é necessária a padronização de atividades no setor de processamento técnico em unidades de informação, sobretudo para os processos de catalogação, indexação e classificação, o que permite que “na ausência de um colaborador qualquer outro possa assumir seu posto sem prejuízo do desempenho das atividades” (Ribeiro, 2015, p. 1).

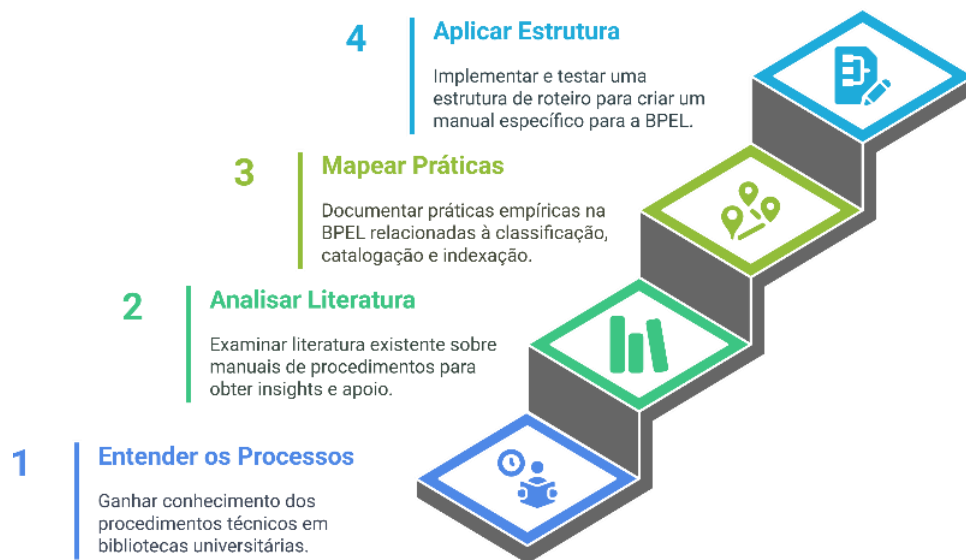
A partir do exposto nesta seção, este estudo se orienta pelos objetivos descritos a seguir.

## **1.2 Objetivo geral**

Propor um roteiro para a construção de manuais de procedimentos para bibliotecas universitárias, utilizando como estudo de caso os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação de registros bibliográficos do setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima.

### 1.3 Objetivos específicos

Figura 1 - Objetivos Específicos



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

1. Conhecer os processos que compõem o processamento técnico em bibliotecas e unidades afins para compreender os elementos operacionais que devem ser considerados para a proposição de um manual de procedimentos.
2. Analisar a literatura sobre manuais de procedimentos como instrumentos de apoio à gestão de bibliotecas e unidades afins.
3. Mapear as práticas empíricas realizadas no setor de processamento técnico na BPEL, registrando aqueles referentes aos processos de catalogação descritiva, indexação e classificação, tendo em vista orientar a elaboração do manual de procedimentos.
4. Aplicar a estrutura do roteiro na elaboração de um manual de procedimentos para a BPEL, testando e validando a proposta metodológica por meio da construção de um manual específico para a unidade estudada.

## 1.4 Estrutura da dissertação

Este estudo verificou a importância e a elaboração de manuais de procedimentos para o setor de processamento técnico em bibliotecas universitárias, com foco na uniformização de tarefas rotineiras do setor. Com recorte nos processos de catalogação descritiva, indexação e classificação.

Assim, este estudo foi desenvolvido com a seguinte estrutura:

### 1. Introdução

O tópico de introdução discute a relevância da administração da informação e da padronização em bibliotecas universitárias, destacando a exigência por manuais de procedimentos para garantir a consistência e a qualidade dos serviços. Expondo o problema principal e as razões da investigação, dando um panorama do que será encontrado ao longo da dissertação.

#### 1.1 Problemas e Justificativas

Este tópico apresenta a insuficiência de documentos administrativos formais para a gestão do setor de processamento técnico focado nos procedimentos de catalogação descritiva, indexação e classificação em bibliotecas universitárias, justificando a execução do estudo pela, considerando a relevância desses manuais para uma administração eficiente com resultados eficazes.

#### 1.2 Objetivos

O tópico que estipula as metas geral e específicas para sugerir um manual de procedimentos para o setor de processamento técnico da Biblioteca Universitária professora Etelvina Lima.

### 2. Revisão de Literatura

Este tópico elabora uma análise narrativa sobre manuais de procedimentos em bibliotecas e centros de informação, e seus temas adjacentes. Detalhando as etapas do procedimento de revisão de literatura, com enfoque na escolha de documentos.

### 3. Referencial Teórico-Conceitual

Este ponto do estudo verifica conceitos e teorias ligadas à gestão de unidades de informação e ao processamento técnico em bibliotecas, discriminando métodos de catalogação descritiva, indexação e classificação.

#### 4. Sobre Manuais Administrativos Fundamentos

É o ponto que aborda a elaboração e adoção de manuais de procedimentos, além da relevância dos destes instrumentos administrativos em bibliotecas como ferramentas de apoio à gestão e a padronização das tarefas operacionais e à administração da informação. Apresentado algumas definições, aplicações metodológica e estrutural para o desenvolvimento deste documento de aporte administrativo.

#### 5. Metodologia

No tópico “Metodologia” é explicada a abordagem metodológica utilizada, para atingir os objetivos do estudo, que aborda o estudo a partir de uma perspectiva geral, especificando os pormenores dos subprocessos que compõem os procedimentos de obtenção de dados e os estágios do procedimento de pesquisa.

#### 6. Resultados

É o tópico responsável por apresentar os resultados alcançados com o desenvolvimento das etapas da pesquisa, desde a avaliação inicial do ambiente até a redação do manual de procedimentos, pontuando os detalhes de processos e práticas que foram identificados e analisados.

#### 7. Considerações finais

Nas considerações finais serão apresentadas as reflexões pessoais da autora com base no desenvolvimento geral do estudo somado aos resultados. É, também, o momento que será trazido algumas percepções a despeito de oportunidades de estudos futuros, também com base no desenvolvimento e conclusão do estudo.

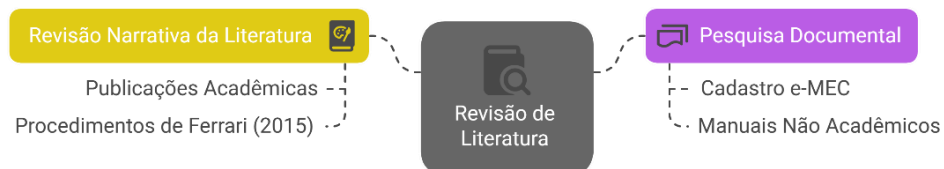
## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Para a composição deste capítulo adota-se a combinação entre a revisão narrativa da literatura (RNL) e a pesquisa documental (PD) como estratégias complementares para mapear evidências que fundamentam esta investigação. A revisão narrativa da literatura permite um olhar abrangente sobre a literatura, organizando e discutindo o conhecimento disponível de maneira interpretativa e crítica. Paralelamente, a pesquisa documental se volta para fontes não estritamente acadêmicas — como legislações, relatórios institucionais, manuais de procedimentos e outros registros formais —, oferecendo subsídios adicionais para a contextualização do fenômeno analisado.

A decisão por combinar a RNL com a PD se justifica porque se pressupõe que o manual de procedimentos, interesse focal deste estudo, é um tipo de documento não comum de ser publicado em canais de comunicação científicos, uma vez que têm caráter administrativo, e, desse modo, são, muitas vezes, divulgados nos sites institucionais, sem divulgação científica. Ao integrar essas duas metodologias, busca-se não somente sistematizar as contribuições acadêmicas sobre o tema, mas também articular essas informações com evidências extraídas de documentos oficiais e institucionais.

Assim, este capítulo estrutura-se da seguinte forma: inicialmente, apresenta-se a aplicação da revisão narrativa da literatura, destacando os principais estudos que embasam a pesquisa; em seguida, expõe-se a aplicação da pesquisa documental, abordando as fontes primárias utilizadas e suas contribuições para a análise. A figura 2 apresenta a divisão da revisão de literatura.

Figura 2 - Revisão de literatura



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

### 2.1 Aplicação do método da revisão narrativa da literatura

Figura 3 - Método da revisão narrativa de literatura



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

O método da revisão narrativa da literatura, que se refere à busca de bibliografia publicada sobre uma temática específica e não utiliza estratégias sistematizadas e exaustivas de busca, o que a torna suscetível à subjetividade do pesquisador (Ruiz, 1992; Rother, 2007). Segundo esses autores, a seleção de documentos é arbitrária e feita com base no conhecimento do pesquisador sobre a temática pesquisada, como no caso deste estudo, cuja pesquisadora e sua orientadora têm formação em Biblioteconomia, possuindo conhecimento especializado sobre o tópico estudado. Isso implica que a qualidade e a abrangência da revisão podem variar significativamente dependendo das escolhas e interpretações individuais do pesquisador.

Green, Johnson e Adams (2006) destacam que a revisão narrativa da literatura permite uma interpretação mais condensada e pontual da literatura selecionada, podendo incluir uma análise crítica do conteúdo. Os autores indicam que o primeiro passo para a coleta de dados em uma revisão narrativa é conduzir uma pesquisa preliminar da literatura, visando identificar a existência de estudos relacionados ao tema de interesse. Essa abordagem preliminar ajuda

a formar uma visão geral do campo de estudo, embora não garanta a exaustividade e a imparcialidade típicas de revisões sistemáticas.

A abordagem da revisão narrativa da literatura utilizada neste estudo tem por base a proposta de Ferrari (2015), sendo composta pelas seguintes etapas: etapa 1) preparação: definição do objetivo e escopo; etapa 2) coleta de dados: pesquisa bibliográfica; etapa 3) critérios de inclusão e exclusão; etapa 4) explorar os documentos recuperados; etapa 5) seleção dos documentos da amostra; e etapa 6) resumo e interpretação, conforme descrito a seguir.

### 2.1.1 Etapa 1: Preparação: definição do objetivo e escopo

Na **etapa 1**, de preparação, foram estabelecidos o objetivo e o escopo da revisão narrativa da literatura, a saber:

- **Objetivo da revisão:** verificar como a literatura vem relatando a elaboração de manuais de procedimento, em especial para o setor de processamento técnico em bibliotecas e unidades afins.
- **Escopo da revisão:** publicações científicas que abordam manuais para a sistematização e padronização de três processos específicos: catalogação descritiva, indexação e classificação, assim como documentos da área correlata da Administração que ofereçam fundamentos teóricos, metodológicos ou práticos sobre a manualização (elaboração de manuais de procedimentos).

### 2.1.2 Etapa 2: Coleta de dados: pesquisa bibliográfica

A **etapa 2**, de coleta de dados, foi realizada usando a pesquisa bibliográfica, buscando publicações científicas para atender ao objetivo e escopo da revisão narrativa da literatura, cujos resultados estão descritos. Nesta etapa foram definidos os seguintes elementos: a estratégia de busca, com a definição das palavras-chave e da expressão de busca, e a seleção da fonte inicial de coleta de dados, conforme a seguir:

- a) **Seleção da fonte inicial de coleta de dados:** o Google Acadêmico foi escolhido como ponto de partida para a pesquisa bibliográfica da revisão narrativa da literatura.

A escolha do Google Acadêmico como fonte inicial para a coleta de dados na revisão narrativa da literatura fundamenta-se em sua ampla cobertura de publicações acadêmicas e na diversidade de tipos de documentos indexados, incluindo artigos científicos, livros, dissertações, teses e materiais de conferências. Essa plataforma se destaca por sua

acessibilidade, permitindo o acesso gratuito a uma vasta gama de conteúdos acadêmicos de diferentes áreas do conhecimento.

Outro fator determinante para essa escolha é a tendência observada no comportamento de busca dos pesquisadores, que frequentemente recorrem ao Google Acadêmico como ferramenta inicial para levantamentos bibliográficos devido à sua interface intuitiva e integração com outras bases de dados acadêmicas (Granka; Joachims; Gay, 2004; Schultheiß; Sunkler; Lewandowski, 2018). Essa abordagem favorece a ampliação da pesquisa por meio da exploração dos documentos citados nos estudos encontrados inicialmente. Desse modo, a seleção do Google Acadêmico como ponto de partida na busca bibliográfica da revisão narrativa visa garantir um levantamento inicial representativo, possibilitando a posterior complementação com outras fontes conforme a necessidade da pesquisa.

Em síntese, a estratégia utilizada para a revisão neste estudo é que se tenha um conjunto inicial de documentos que serão analisados. Em seguida, tem-se uma primeira seleção entre os documentos recuperados. Analisam-se os documentos inicialmente selecionados, quando são analisadas as listas de referências desses documentos. Nessas listas de referências, novos estudos são identificados e incluídos na amostra, tendo em vista ampliar a recuperação de estudos relevantes aos objetivos da revisão. Esse processo de análise das listas de referências para a inclusão de novos documentos é cíclico, até que há uma saturação, ou seja, não são identificados novos documentos para serem incluídos.

- b) **Palavras-chave, idioma e expressão de busca:** definiu-se que as palavras-chave (termos de busca) buscadas são 1) o termo “manual de procedimento”, incluindo as suas variações, como “manual de indexação”, “manual de política de indexação”, “manual operacional”, “manual de rotinas”; “manual de catalogação”, “manual de serviço”, “manual técnico”, 2) o termo “processamento técnico” e 3) o termo “biblioteca” (com as variações “unidade de informação” e “centro de documentação”). As palavras-chave foram traduzidas para o inglês e o espanhol.

Destaca-se que para chegar ao conjunto de palavras-chave utilizadas na estratégia de busca, foi feita uma consulta ao Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação, elaborado pelo IBICT, e também uma exploração da literatura sobre a temática. A consulta no tesouro foi realizada no dia 30 de agosto de 2023, e o termo preferido encontrado foi “Manuais de Procedimento”, tendo como termos equivalentes “manual de serviço” e “manual técnico”.

As expressões de busca foram compostas por diversas combinações dos três termos e suas variações na fonte Google Acadêmico, definidos para a busca. Segue algumas das expressões de busca utilizadas.

- “manual+processamento+procedimento+catalogação”;
- “manual+catalogação+processamento técnico”;
- “manual+processamento+procedimento+catalogação manual OR + OR catalogação OR + OR processamento OR+técnico + manual de processamento técnico”;
- “processamento técnico”; entre outras.

Destaca-se que foram sempre verificadas as dez primeiras páginas de resultados, como indicador de relevância, até a saturação da busca, ou seja, até ter sido percebido não serem encontrados novos documentos alinhados aos objetivos da revisão. A decisão de analisar as 10 primeiras páginas de resultados no Google Acadêmico fundamenta-se em critérios metodológicos e práticos que garantem a relevância e a eficiência da revisão narrativa. Esse limite é estabelecido considerando o funcionamento do algoritmo da plataforma, que prioriza a exibição dos resultados mais alinhados às palavras-chave inseridas pelo pesquisador. Entre os fatores que influenciam essa ordenação, destaca-se a frequência de citações dos trabalhos, o impacto acadêmico das publicações e a correspondência dos documentos com os termos de busca empregados (Rowlands *et al.*, 2008).

Ao adotar essa estratégia, busca-se um equilíbrio entre abrangência e especificidade, permitindo a análise de até 100 resultados iniciais, número que se mostra adequado para identificar uma amostra diversificada e representativa da produção científica sobre o tema investigado. Além disso, pesquisas sobre o comportamento informacional de pesquisadores indicam que a maioria dos usuários tende a se concentrar nos primeiros resultados apresentados pelo mecanismo de busca, raramente explorando páginas posteriores. Estudos como os de Granka, Joachims e Gay (2004) e Schultheiß, Sunkler e Lewandowski (2018) reforçam essa tendência, evidenciando que a consulta se concentra majoritariamente nos documentos melhor ranqueados.

Dessa forma, a escolha metodológica de restringir a busca às dez primeiras páginas do Google Acadêmico assegura um processo de seleção eficiente e representativo, alinhado com as práticas de pesquisa observadas na literatura.

### 2.1.3 Etapa 3: Critérios de inclusão e exclusão

Na **etapa 3**, foram estabelecidos os critérios de inclusão e de exclusão, incluindo orientações para facilitar a posterior seleção, conforme mostra o quadro 1.

Quadro 1 - Critérios de inclusão e exclusão para a revisão narrativa da literatura

<b>CRITÉRIOS DE INCLUSÃO (I)</b>	<b>CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO (E)</b>
a) publicações do tipo tese, dissertação, livro, capítulo de livro, artigo científico e artigo de revisão.	a) publicações de tipos distintos dos estabelecidos para inclusão
b) acesso gratuito ao texto completo (digital ou impresso)	b) não acesso gratuito, digital ou impresso, ao texto completo
c) publicações nos idiomas espanhol, inglês e português	c) publicações em idiomas que não: espanhol, inglês e português
d) publicações cujos termos de busca e suas variações são encontrados no título.	d) publicações cujos termos de busca e suas variações não são encontrados no título.
e) documentos bibliográficos que tratam sobre a elaboração de manuais e diretrizes para os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação para atividades no setor de processamento técnico em bibliotecas e unidades afins, ou da área correlata da Administração, caso ofereçam fundamentos teóricos, metodológicos ou práticos sobre a manualização.	e) documentos que tratam sobre outros tópicos relacionados aos processos de catalogação, indexação e classificação e de processamento técnico.
f) Preferência por publicações recentes (últimos 10 anos), sem excluir trabalhos clássicos que fundamentem o tema.	f) Estudos que apresentam somente informações redundantes já contempladas por outros documentos incluídos.
g) sem restrição temporal	g) Documentos que, apesar de mencionarem os termos no título, não abordem o tema substancialmente após análise mais detalhada.

Fonte: elaborado pela autora (2023).

Os critérios de inclusão e exclusão orientam o processo de seleção alinhado à experiência da autora e às demandas do estudo.

### 2.1.4 Etapa 4: Explorar os documentos recuperados

Nesta etapa, foi realizada a exploração dos documentos recuperados a partir da pesquisa bibliográfica primária conduzida no Google Acadêmico. Dada a ampla abrangência do conjunto de resultados obtidos e considerando a natureza do ambiente de recuperação, a primeira ação adotada foi a leitura criteriosa dos títulos dos documentos. O objetivo dessa triagem inicial foi verificar se os títulos continham os termos-chave previamente estabelecidos

na estratégia de busca, garantindo que os documentos atendiam ao critério de inclusão referente à relevância temática.

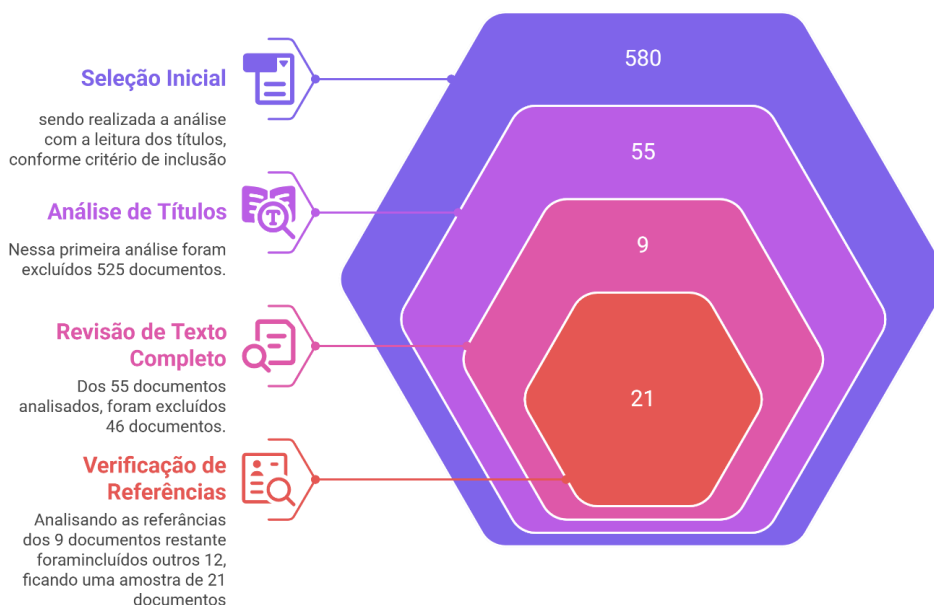
Essa abordagem permitiu reduzir o número de documentos para aqueles mais alinhados com os objetivos da revisão, otimizando o processo de seleção e análise aprofundada. O processo resultou na recuperação de 580 documentos, englobando diferentes tipos de publicações acadêmicas.

#### 2.1.5 Etapa 5: Seleção dos documentos da amostra

Na **etapa 5**, de seleção dos documentos da amostra, a seleção dos documentos teve por base a filtragem por relevância, quando foram escolhidos os materiais mais alinhados ao enfoque do estudo. Inicialmente foram selecionados 580 documentos, sendo realizada a análise com a leitura dos títulos, conforme critério de inclusão, conforme etapa 4. Em seguida, houve a leitura dos resumos para verificar o alinhamento temático ao escopo da revisão. Nessa primeira análise foram excluídos 525 documentos, ficando a amostra com 55 documentos.

Em seguida, os textos completos dos 55 documentos foram analisados, aplicando-se os outros critérios de inclusão e exclusão, quando foram excluídos 46 documentos, ficando a amostra com 9 documentos. Depois, as listas de referências desses 9 documentos foram verificadas para identificar estudos complementares, sempre considerando os critérios de inclusão e exclusão. Como resultado dessa análise, foram incluídos outros 12 documentos.

Figura 4 - Etapas de seleção dos documentos da amostra



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Com isso, a amostra final foi composta por 21 documentos: 11 livros e 10 estudos de caso, classificados como relevantes, ao atenderem a todos os critérios de inclusão e exclusão, apresentados no quadro 2.

Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão para a revisão narrativa da literatura

LIVRO			
ID	Ano	Autoria	Título
01	1981	Rudolf Popper	Elaboração de manuais na empresa
02	1989	Luis César G. de Araújo	Organização e Métodos: integrando comportamento, estrutura, estratégia e tecnologia
03	1990	Carlos Eduardo Mori Luporini e Nelson Martins Pinto	Sistemas Administrativos: uma abordagem moderna de O&M
04	1992	Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira	Sistemas, Organização & Métodos O&M: uma abordagem gerencial
05	1993	Antonio Cury	O&M: perspectiva comportamental & abordagem contingencial
06	1993	João Chinelato Filho	A arte de organizar para informatizar
07	1994	A. Nogueira de Faria	Organização e Métodos
08	1999 – 2000	João Chinelato Filho	O&M integrado à informática
09	2006	Antonio Cury	Organização & Métodos: uma visão holística
10	2011	Altamiro Damian Prevé	Organização, Sistemas e Métodos
11	2012	Cícero Marques e Érico Oda	Organização, Sistemas e Métodos
ESTUDOS DE CASO			
ID	Ano	Autoria	Título
12	1977	Maria Luiza Rigo Pasquarelli et al.	Processamento técnico das monografias biomédicas nas bibliotecas de São Paulo
13	2010	Sonia Regina Caselhas Vosgrau et al.	Ferramenta para gestão da qualidade da informação

14	2013	Helen Rose Flores	Política de Catalogação para registros do título de obras publicadas antes da primeira reforma ortográfica da língua portuguesa
15	2013	Denise Ramires Machado et al.	A cada autor, seu nome, a cada nome, seu documento: política de controle de autoridades em ambiente de catalogação descentralizadas e cooperativa
16	2013	Renata Ferreira Santos et al.	Rotina ao alcance de todos: a criação do manual de processamento técnico na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)
17	2013	Vanessa Pereira	Elaboração de um manual de procedimentos em biblioteca apoiada por mapeamento crítico de processos: o caso da biblioteca da Fundação Certi
18	2014	Adriana Almeida Campos et al.	Modelagem no processamento técnico: o caso da biblioteca do CFCH/UFRJ
19	2018	Vanessa Pereira, Heloisa Costa e William Barbosa Vianna	Mapeamento crítico de processo para elaboração de manual e procedimentos em biblioteca: o caso da fundação CERTI-SC
20	2022	Fernanda Claudia Silva da Costa	Processamento técnico de histórias em quadrinhos: um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna, em Belém do Pará
21	2022	Murilo Fonseca Baía e Marise Teles Conduru	Histórias em quadrinho como ferramenta de incentivo à leitura: um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna em Belém do Pará

Fonte: elaborado pela autora (2024).

A composição da amostra final, apresentada no quadro 2, reflete uma diversidade de documentos que abarcam tanto abordagens teóricas quanto práticas relacionadas à elaboração e aplicação de manuais de procedimentos no setor de processamento técnico em bibliotecas e unidades afins. Os 11 livros fornecem uma base teórico-conceitual, enquanto os 10 estudos de caso destacam a aplicação de diretrizes em contextos variados, conforme pode ser compreendido pelas análises e interpretações apresentadas na próxima subseção.

#### 2.1.6 Etapa 6: Resumo e interpretação

Na **etapa 6**, de resumo e interpretação, os documentos selecionados foram sintetizados e criticamente analisados em relação ao objetivo e escopo da revisão. O resumo e interpretação foram realizadas a partir das seguintes categorias: 1) resumo dos livros técnicos científicos selecionados, 2) resumo das publicações científicas selecionadas (estudos de caso), apresentadas nas subseções a seguir.

##### 2.1.6.1 Relação dos livros técnicos científicos

A análise dos 11 livros selecionados para este estudo foi conduzida com base em um conjunto de variáveis que permitem uma avaliação sistemática e estruturada do conteúdo. As variáveis consideradas incluem: **a) autoria da publicação**, permitindo identificar os principais pesquisadores e especialistas que contribuíram para o tema; **b) editora responsável pela publicação**, fator relevante para compreender o perfil editorial e o rigor acadêmico do material; **c) temática geral abordada**, que possibilita situar cada obra em um contexto mais amplo de pesquisa e conhecimento; e **d) temática específica abordada**, permitindo um

exame mais detalhado das contribuições individuais de cada livro em relação aos objetivos do estudo. Para facilitar a consulta e proporcionar um entendimento aprofundado da contribuição desses materiais, os resumos mais detalhados das obras analisadas estão disponibilizados no **Apêndice E** deste estudo.

O quadro 3 apresenta uma síntese das contribuições dos autores organizadas por temática, permitindo uma visão comparativa e facilitando a identificação de padrões, tendências e lacunas no conhecimento existente sobre o tema investigado. Essa abordagem visa garantir um mapeamento criterioso da literatura, destacando as principais perspectivas e aportes teóricos relevantes ao estudo.

Quadro 3 - Cobertura temática dos livros técnicos

<b>Cobertura temática dos livros selecionados</b>		
Indicadores de uso		Araújo (1989)
Conceitos	Organização, sistemas e Métodos	Cury (2006)
	Organização (processo)	Faria (1994), Lacombe Helborn (2008)
	Organização (ambiente)	Cury (1993), Lacombe e Helborn (2008), Cury, 2006; Oliveira (1992), Luporini e Pinto (1990), Araújo (1989)
	Sistemas	Luporini e Pinto (1990), Oliveira (1992)
	Sistemas de Informações	Oliveira (1992), Luporini e Pinto (1990), Araújo (1989)
	Sistemas Administrativos	Luporini e Pinto (1990)
	Métodos, técnicas e Processos	Nogueira de Faria (1994), Luporini e Pinto (1990)
	Racionalização	Nogueira de Faria (1994)
	Simplificação	Nogueira de Faria (1994)
	Mudança Planejada	Nogueira de Faria (1994)
Importância e Aplicações	Nogueira de Faria (1994)	
Processo de Levantamento	Nogueira de Faria (1994), Cury (2006)	
Aspectos ligados aos manuais	Conceitos	Cury (1993), Cury (2006)
	Tipologias	Cury (2006), Chinelato Filho (1999), Oliveira (1992), Popper (1981), Araújo (1989).
	Vantagens e desvantagens e Requisitos básicos para utilização de manuais	Oliveira (1992)
	Características	Chinelato Filho (1999)
	Roteiro para elaboração	Oliveira (1992), Popper (1981), Araújo (1989)
	Estrutura de um manual	Oliveira (1992), Popper (1981)
	Objetivo da Manualização	Popper (1981), Araújo (1989)
Políticas e Diretrizes Administrativas	Luporini, Pinto (1990)	

Fonte: elaborado pela autora (2024).

No Quadro 3, observa-se a distribuição das obras por eixos temáticos essenciais, o que permitiu visualizar a abrangência e profundidade das discussões apresentadas. A análise dos 11 livros técnicos científicos selecionados para este estudo revelou um conjunto de

abordagens teóricas e metodológicas fundamentais para a compreensão da elaboração e aplicação de manuais de procedimentos, com foco especial na Organização, Sistemas e Métodos (OSM). A categorização dos livros possibilitou identificar padrões e tendências na literatura, revelando que a construção e aplicação de manuais de procedimentos são temas amplamente explorados sob diferentes perspectivas

#### 2.1.6.1.1 Considerações sobre os livros técnicos

No que diz respeito à fundamentação conceitual, a análise evidenciou a existência de diferentes abordagens para a definição e aplicação dos manuais de procedimentos. Alguns autores, como Cury (2006) e Faria (1994), enfocam a relação entre organização, sistemas e métodos, diferenciando organização como processo e como ambiente. Outros, como Oliveira (1992) e Luporini e Pinto (1990), discutem os sistemas administrativos e sistemas de informações, destacando seu impacto na normatização dos processos institucionais.

A análise também permitiu distinguir as principais estratégias metodológicas associadas à elaboração de manuais de procedimentos. Os livros abordam aspectos como racionalização, simplificação e mudança planejada, evidenciando que os manuais não são somente instrumentos normativos, mas também ferramentas de otimização organizacional. Além disso, a categorização dos livros destacou a importância do levantamento e análise de dados na estruturação desses documentos, reforçando a necessidade de uma abordagem sistemática e fundamentada na organização da informação.

Outro ponto relevante identificado foi a abordagem das políticas e diretrizes administrativas como elementos normativos essenciais para a criação de manuais. Autores como Luporini e Pinto (1990) enfatizam a necessidade de contextualizar os manuais no ambiente organizacional, garantindo que suas diretrizes sejam aplicáveis e adaptáveis às demandas institucionais.

Com relação aos aspectos técnicos da manualização, os livros analisados abordam questões como estruturação de manuais, definição de tipologias, vantagens e desvantagens da padronização, e requisitos básicos para sua implementação. Obras como as de Oliveira (1992), Popper (1981) e Araújo (1989) destacam roteiros para elaboração e organização de manuais, enfatizando sua aplicabilidade para diferentes contextos administrativos e técnicos.

A análise dos 11 livros evidenciou a evolução da literatura sobre manualização, demonstrando como a padronização dos processos técnicos se tornou um aspecto essencial para a gestão eficiente de unidades de informação e ambientes organizacionais. Alguns padrões identificados incluem:

1. A interseção entre Organização, Sistemas e Métodos (OSM) e a construção de manuais de procedimentos, destacando a importância de processos bem estruturados para a eficiência institucional.
2. A relação entre manuais de procedimentos e a gestão da informação, revelando que a documentação formal de processos não se limita à normatização, mas também funciona como ferramenta estratégica para otimização e controle organizacional.
3. A necessidade de adaptação dos manuais ao contexto administrativo e técnico das instituições, evidenciando que os manuais devem ser flexíveis e alinhados às políticas institucionais.
4. A importância da estruturação dos manuais para garantir sua aplicabilidade prática, com orientações claras sobre conceitos, metodologias, características essenciais e requisitos para sua implementação.
5. O papel das diretrizes normativas e administrativas na sustentação dos manuais de procedimentos, ressaltando que a integração entre políticas institucionais e práticas operacionais é fundamental para o sucesso da padronização.

Dessa maneira, a análise dos 11 livros técnicos demonstrou que a construção de manuais de procedimentos é um processo multidimensional, que exige um equilíbrio entre normatização, flexibilidade e adaptação às demandas institucionais. A organização temática apresentada no Quadro 3 contribuiu diretamente para o desenvolvimento da estrutura teórica adotada neste estudo, possibilitando um aprofundamento da investigação e uma maior fundamentação metodológica para a proposta de estruturação dos manuais de procedimentos analisados.

#### *2.1.6.2 Resumo das publicações científicas*

A análise dos dez estudos de caso selecionados seguiu um conjunto de variáveis que possibilitaram uma avaliação detalhada das contribuições de cada pesquisa para a normatização e aprimoramento dos processos técnicos em bibliotecas. Foram analisados os seguintes aspectos: a) autoria da publicação, b) instituição ou local de desenvolvimento, c) objetivo do estudo, d) problema identificado, e) escopo do estudo, f) metodologia aplicada e g) principais resultados obtidos. A seguir, são apresentados os achados de cada estudo.

O primeiro estudo analisado foi o de **Pasquarelli et al. (1977)**, intitulado “Processamento Técnico das Monografias Biomédicas nas Bibliotecas de São Paulo”. Desenvolvido por um grupo de bibliotecários vinculados à Associação Paulista de Bibliotecários, o estudo teve como objetivo propor diretrizes para os processos de catalogação, classificação e indexação de monografias biomédicas em bibliotecas de São Paulo. O problema identificado foi a falta de padronização nessas atividades, o que dificultava a disseminação e recuperação da

informação. O escopo do estudo incluiu a padronização desses três processos e a revisão dos termos utilizados nas fichas catalográficas. A metodologia envolveu a análise das fichas catalogadas pelas bibliotecas participantes, com ênfase na uniformização de entradas bibliográficas, consistência da catalogação descritiva e aplicação dos sistemas de classificação Library of Congress (L.C.) e Medical Subject Headings (MeSH). Como resultado, foi proposto um manual de procedimentos técnicos, além da confirmação da aplicabilidade dos sistemas MeSH e L.C. para catalogação. Entretanto, não foram encontrados registros sobre a implementação desse manual.

O segundo estudo, de **Vosgrau et al. (2010)**, intitulado “Manual de Catalogação do SBU/UNICAMP: uma ferramenta para gestão da qualidade da informação”, foi conduzido na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). O estudo teve como objetivo substituir os procedimentos manuais utilizados na catalogação e centralizar diretrizes para garantir maior consistência no processamento técnico. O problema identificado foi a inconsistência dos dados inseridos no sistema, causada pela diversidade de suportes informacionais e pela heterogeneidade da experiência dos catalogadores. O escopo do estudo envolveu a elaboração de um manual de catalogação que compatibilizasse os padrões AACR2 e MARC21, destinando-se à capacitação da equipe e à padronização dos registros. A metodologia consistiu na realização de reuniões para análise das práticas adotadas, definição dos campos do formato MARC21 a serem preenchidos e elaboração do primeiro volume do manual. O resultado foi a validação do manual pelo Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, além da recomendação de uma futura transição do AACR2 para o RDA. No entanto, não há registros de publicações posteriores sobre a adoção efetiva do manual na instituição.

O terceiro estudo, de **Flores (2013)**, intitulado “Política de Catalogação para Registro do Título de Obras Publicadas Antes da Primeira Reforma Ortográfica da Língua Portuguesa”, foi desenvolvido na Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O objetivo do estudo foi identificar a origem de ruídos na recuperação de dados no catálogo e propor uma solução para esse problema. O problema identificado foi a dificuldade de recuperação de obras publicadas antes da primeira reforma ortográfica da língua portuguesa, devido à variação nos títulos ao longo do tempo. O escopo do estudo envolveu a atualização da política de catalogação existente para incluir diretrizes voltadas à normalização dos registros. A metodologia adotada incluiu revisão da literatura, análise da legislação sobre reformas ortográficas e coleta de dados nos registros bibliográficos da instituição. Como resultado, a autora recomendou a inclusão do campo 246 nos registros de documentos publicados até 1943, para aprimorar a recuperação da informação e evitar a persistência do problema.

O quarto estudo, de **Machado et al. (2013)**, intitulado “A cada autor, seu nome. A cada nome, seu documento: Política de Controle de Autoridade em Ambiente de Catalogação Descentralizada e Cooperativa”, foi desenvolvido pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O objetivo do estudo foi implementar a funcionalidade de controle de autoridades para qualificar a recuperação da informação no catálogo online da universidade. O problema identificado foi a inconsistência nas entradas de nomes pessoais na base bibliográfica, o que prejudicava a precisão na recuperação dos documentos. O escopo do estudo incluiu a elaboração e implementação de uma política de controle de autoridades para nomes pessoais, visando reduzir inconsistências no catálogo. A metodologia adotada envolveu reuniões técnicas de capacitação dos catalogadores e um período de testes da política, que ficou em avaliação entre dezembro de 2012 e maio de 2013. Como resultado, os autores destacaram que a política foi consolidada com sucesso e sugeriram sua futura expansão para contemplar nomes de entidades, eventos, títulos, uniformes e séries.

O quinto estudo, de **Pereira (2013)**, intitulado “Mapeamento Crítico de Processos para Elaboração de Manual de Procedimentos em Biblioteca: o caso da Fundação CERTI–SC”, foi realizado na Biblioteca da Fundação CERTI, em Santa Catarina. O estudo teve como objetivo desenvolver um manual de procedimentos a partir do mapeamento de processos críticos, visando à melhoria contínua dos serviços. A ausência de um manual formalizado que documentasse e padronizasse os fluxos de trabalho da biblioteca foi o problema identificado. O escopo do estudo incluiu a descrição detalhada dos processos, a elaboração de fluxogramas e a sistematização das atividades desenvolvidas na biblioteca. A metodologia consistiu na aplicação de técnicas de mapeamento de processos e modelagem das atividades, resultando na proposta de um manual de procedimentos. O estudo foi posteriormente ampliado e publicado novamente em 2015.

O sexto estudo analisado foi o de **Santos (2013)**, intitulado “Rotinas ao alcance de todos: a criação do manual de processamento técnico na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)”, desenvolvido na UFOP. O objetivo do estudo foi facilitar o treinamento de funcionários e padronizar as atividades de pré-catalogação nas bibliotecas setoriais, promovendo uma nova cultura organizacional baseada no compartilhamento de normas e processos. O problema identificado foi a dificuldade na troca de informações entre os bibliotecários, causada pela ausência de documentos normativos consolidados, como manuais administrativos e políticas internas que regulassem as ações do processamento técnico. O escopo do estudo envolveu a elaboração de um manual de rotinas de catalogação para o Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP (SISBIN), garantindo a uniformização dos processos técnicos. A metodologia aplicada consistiu na realização de 17 reuniões ao

longo de 10 meses pelo Grupo de Catalogação da UFOP, que discutiu práticas adotadas desde o ano 2000 e analisou documentos correlatos. Como resultado, o estudo demonstrou que a implementação do manual auxiliou na padronização dos serviços, melhorando a comunicação entre bibliotecários e auxiliares. Além disso, a documentação das rotinas reduziu o tempo gasto com orientações informais, como e-mails e ligações, tornando os profissionais mais autônomos na resolução de problemas.

O sétimo estudo, de **Campos et al. (2015)**, intitulado “Modelagem no Processamento Técnico: o caso da Biblioteca CFCH/UFRJ”, foi conduzido na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). O objetivo do estudo foi apresentar a modelagem das atividades do setor de processamento técnico da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) da UFRJ. O problema identificado foi a catalogação descentralizada, na qual cada biblioteca realizava a catalogação de forma independente e inseria os documentos na base, gerando preocupações com a padronização das entradas bibliográficas. O escopo do estudo envolveu a elaboração de um modelo de processamento técnico representado em fluxogramas, permitindo a padronização das atividades e maior eficiência no setor. A metodologia aplicada não foi detalhada no estudo, mas envolveu a construção de fluxogramas para representar os processos. Como resultado, os autores concluíram que a modelagem possibilitou uma distribuição mais racional das atividades, tornando os fluxos de trabalho mais dinâmicos e permitindo uma melhor compreensão do papel de cada profissional no sistema de catalogação.

O oitavo estudo, de **Pereira et al. (2018)**, intitulado “Mapeamento crítico de processos para elaboração de manual de procedimentos em biblioteca: o caso da Fundação Certi-SC”, foi desenvolvido na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O objetivo foi desenvolver um manual de procedimentos para bibliotecas a partir do mapeamento de processos críticos, buscando a melhoria contínua dos serviços prestados. O problema identificado foi a falta de controle e documentação formal dos processos técnicos da biblioteca, o que dificultava a padronização e a eficiência na execução das atividades. O escopo do estudo incluiu a descrição das atividades da biblioteca, a identificação dos principais problemas nos processos e a elaboração de um manual baseado nos pontos críticos observados. A metodologia adotada foi uma abordagem de pesquisa aplicada, qualitativa, exploratória e descritiva, combinando revisão bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa participante. Como resultado, os autores identificaram nove pontos críticos nos processos analisados e propuseram a elaboração de um manual para mitigar essas questões, garantindo maior eficiência na organização dos serviços bibliotecários.

O nono estudo, de **Costa (2022)**, intitulado “Processamento técnico de histórias em quadrinhos: um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna, em Belém do Pará”, foi realizado na Universidade Federal do Pará (UFPA). O objetivo do estudo foi descrever os procedimentos adotados para catalogar histórias em quadrinhos na gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna, analisando os desafios específicos desse tipo de material. O problema identificado foi a dificuldade na catalogação de histórias em quadrinhos devido às suas particularidades enquanto documentos bibliográficos. O escopo do estudo abrangeu a análise dos critérios utilizados para a organização dos quadrinhos na gibiteca e as dificuldades encontradas na recuperação desses materiais. A metodologia aplicada combinou observação direta e entrevistas com bibliotecários responsáveis pelo setor. Como resultado, o estudo revelou que a inserção do acervo no sistema Pergamum ainda estava em fase inicial e que a equipe responsável pelo processamento técnico enfrentava desafios na padronização dos registros. O estudo também destacou a necessidade de adaptação das normas catalográficas para melhor atender às especificidades dos quadrinhos.

O décimo e último estudo analisado foi o de **Baía e Conduru (2022)**, intitulado “Histórias em quadrinhos como ferramenta de incentivo à leitura: um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna em Belém do Pará”. O estudo foi desenvolvido na Biblioteca Pública Arthur Vianna e teve como objetivo demonstrar a importância das histórias em quadrinhos como ferramenta de incentivo à leitura. Além disso, buscou analisar as adaptações literárias das HQs e seu impacto no desenvolvimento do pensamento crítico dos leitores. O problema identificado foi a mudança na percepção das histórias em quadrinhos, que passaram de meros objetos de entretenimento para instrumentos de incentivo à leitura. O escopo do estudo incluiu a análise do papel das gibitecas na promoção da leitura e a avaliação do impacto da gibiteca da Biblioteca Arthur Vianna no incentivo à leitura ao longo do ano de 2019. A metodologia adotada combinou pesquisa descritiva, explicativa, bibliográfica e documental, sendo um estudo de caso com análise de materiais e documentos da gibiteca. Como resultado, os autores destacaram que o papel da gibiteca vai além da simples disponibilização de materiais, exigindo o envolvimento ativo dos bibliotecários na mediação da leitura e no estímulo ao uso das HQs como ferramentas pedagógicas.

#### 2.1.6.2.1 Considerações sobre os estudos de caso

Os 10 estudos de caso analisados revelam um panorama abrangente dos desafios e soluções relacionados à padronização do processamento técnico em bibliotecas, abordando desde a catalogação e classificação de documentos até a implementação de políticas institucionais e controle de autoridades. De maneira geral, as pesquisas evidenciaram a necessidade de

uniformização de práticas, a importância da adoção de padrões bibliográficos e a relevância de diretrizes institucionais para garantir a qualidade da organização e recuperação da informação.

Alguns dos estudos analisados destacaram diferentes abordagens para lidar com a falta de padronização no processamento técnico. O estudo de Pasquarelli *et al.* (1977) focou na catalogação de monografias biomédicas, propondo diretrizes padronizadas para melhorar a recuperação desses documentos nas bibliotecas de São Paulo. Já o estudo de Vosgrau *et al.* (2010), conduzido na UNICAMP, abordou a necessidade de centralizar e uniformizar a catalogação, resultando na criação de um manual de procedimentos baseado nos padrões AACR2 e MARC21. O estudo de Flores (2013) tratou de um problema específico: a variação ortográfica em títulos de obras publicadas antes da primeira reforma ortográfica, propondo uma atualização da política de catalogação para mitigar os ruídos na recuperação da informação. Machado *et al.* (2013), por sua vez, focaram no controle de autoridades na UFRGS, estruturando um sistema de padronização de nomes para aprimorar a precisão da recuperação bibliográfica. O estudo de Pereira (2013) trouxe uma abordagem voltada para a gestão de processos em bibliotecas, sugerindo um mapeamento crítico das atividades e a elaboração de um manual de procedimentos para a Fundação CERTI.

Outros estudos detalharam os problemas enfrentados, as soluções propostas e os impactos gerados em cada instituição. O estudo de Santos (2013), por exemplo, evidenciou as dificuldades na comunicação entre bibliotecários na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) e resultou na criação de um manual de rotinas de catalogação, que facilitou a troca de informações entre os profissionais e promoveu maior padronização nos serviços bibliográficos. Já o estudo de Campos *et al.* (2015), na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), abordou a modelagem do processamento técnico em formato de fluxograma, permitindo a visualização das atividades e a otimização dos processos, promovendo uma organização mais eficiente. O estudo de Pereira *et al.* (2018) deu continuidade à pesquisa iniciada em 2013 na Fundação CERTI, detalhando nove pontos críticos no processamento técnico e resultando na elaboração de um manual revisado e ampliado para garantir a melhoria contínua dos serviços da biblioteca.

Além das questões de padronização e organização de processos, dois estudos mais recentes se concentraram em desafios específicos relacionados à catalogação e classificação de materiais não convencionais. O estudo de Costa (2022) focou no processamento técnico de histórias em quadrinhos na Biblioteca Pública Arthur Vianna, destacando os desafios encontrados na classificação e recuperação desse tipo de material, bem como as dificuldades enfrentadas pela equipe responsável pela catalogação. Por fim, Baía e Conduru (2022)

investigaram o papel das histórias em quadrinhos como ferramenta de incentivo à leitura, analisando a importância da mediação do bibliotecário na promoção desse tipo de documento como recurso educativo.

A análise desses estudos permitiu identificar tendências e desafios comuns enfrentados por bibliotecas no que diz respeito ao processamento técnico e à normatização das atividades bibliográficas. Dentre os principais achados, destacam-se:

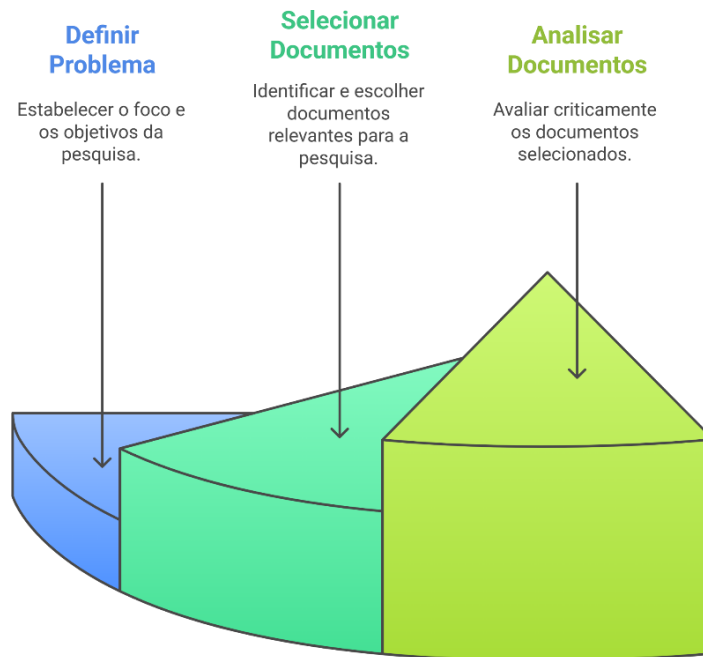
- 1) Elaboração de manuais de procedimentos: a criação de documentos normativos foi uma estratégia amplamente utilizada para padronizar atividades, garantir coerência nos processos e facilitar a capacitação de novos profissionais.
- 2) Padronização na catalogação e indexação: a falta de uniformização na entrada de dados nos sistemas bibliográficos foi uma preocupação constante, levando à adoção de normas como AACR2, MARC21 e, mais recentemente, RDA.
- 3) Adoção de estratégias de controle de autoridades: a padronização de nomes pessoais e entidades foi uma solução eficaz para minimizar inconsistências na recuperação da informação.
- 4) Mapeamento e modelagem de processos: a estruturação de fluxogramas e descrições detalhadas das atividades foi essencial para otimizar fluxos de trabalho e garantir maior eficiência nos serviços bibliotecários.
- 5) Adaptação de normas para documentos específicos: materiais como histórias em quadrinhos e obras anteriores à reforma ortográfica demandaram estratégias diferenciadas de catalogação, evidenciando a necessidade de ajustes nas políticas institucionais.

Essas análises reforçam a importância da gestão documental e da atualização constante dos procedimentos aplicados às bibliotecas e unidades afins. A construção de diretrizes bem estruturadas e a adoção de tecnologias para otimizar a catalogação e a recuperação da informação são aspectos essenciais para a eficiência dos serviços bibliotecários. Os estudos evidenciam que, além da padronização técnica, é fundamental considerar a dinâmica de uso da informação e a necessidade de adaptação das normas para atender a diferentes tipos de acervos e públicos.

Estando finalizada a revisão narrativa da literatura, a próxima seção trata da aplicação da pesquisa documental, quando foram analisados exemplos concretos de manuais de procedimentos para bibliotecas e unidades afins.

## **2.2 Aplicação da pesquisa documental**

Figura 5 - Etapas da pesquisa documental



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Gil (2002, p. 88) relata que “a pesquisa documental pode exigir a consulta aos mais diversos tipos de arquivos públicos e particulares”, podendo “aparecer sob os mais diversos formatos” (Gil, 2002, p. 88), tal como manuais. Assim, a pesquisa documental é caracterizada pela utilização de dados obtidos exclusivamente de documentos primários e secundários, que não foram produzidos originalmente para fins de investigação, visando extrair informações contidas neles para compreender um fenômeno.

Neste estudo, a pesquisa documental vai buscar por manuais de procedimentos utilizados em distintas bibliotecas e unidades afins. Os procedimentos metodológicos da pesquisa documental se baseiam numa síntese das propostas de Marconi e Lakatos Acatos Ventura (2007), Gil (2008) e Cellard (2008), compostas por cinco etapas, a saber: 1) definição do problema e do objetivo da pesquisa documental, 2) levantamento e seleção dos documentos (públicos, institucionais, históricos, legislativos, etc.), 3) crítica documental (avaliação da autenticidade e confiabilidade das fontes), 4) organização dos dados (sistematização das informações) e 5) análise e interpretação dos documentos (quantitativa e/ou qualitativa),

descritas a seguir. A figura 5, ilustra as etapas da pesquisa documental aplicadas para este estudo.

### 2.2.1 Definição do problema e do objetivo da pesquisa documental

A pesquisa documental é uma estratégia metodológica que envolve a análise sistemática de documentos previamente produzidos, os quais podem atuar como fontes primárias ou secundárias na investigação científica. Um dos desafios desse tipo de pesquisa é a seleção criteriosa dos documentos, garantindo que sejam relevantes, confiáveis e completos, de modo a assegurar a validade dos resultados obtidos.

No contexto deste estudo, observa-se que muitos manuais de procedimentos utilizados em bibliotecas universitárias não atendem integralmente aos critérios necessários para sua efetiva aplicação no processamento técnico. Algumas instituições disponibilizam somente guias internos informais ou documentos administrativos, os quais, apesar de apresentarem diretrizes gerais, carecem de fundamentação metodológica robusta e detalhamento técnico. Além disso, a falta de atualizações em alguns manuais pode resultar na manutenção de práticas obsoletas, comprometendo a uniformização dos processos biblioteconômicos.

Diante desses desafios, esta pesquisa documental tem como foco a busca, análise e avaliação de manuais de procedimentos adotados por bibliotecas universitárias brasileiras, visando verificar se tais documentos normatizam adequadamente os processos técnicos relacionados à catalogação descritiva, indexação e classificação. Para isso, foram estabelecidos os seguintes objetivos:

- 1) Identificar e levantar os manuais de procedimentos publicados por bibliotecas universitárias brasileiras, garantindo que a amostra da pesquisa reflita práticas adotadas em instituições acadêmicas de referência.
- 2) Verificar se os manuais analisados foram elaborados especificamente para o setor de processamento técnico, assegurando que abordem diretamente e estruturadamente os procedimentos essenciais de catalogação descritiva, indexação e classificação.
- 3) Avaliar a origem e a legitimidade dos manuais, distinguindo aqueles desenvolvidos por bibliotecas universitárias e institutos de reconhecida qualidade, de modo a garantir a confiabilidade das diretrizes apresentadas.
- 4) Verificar se os manuais são completos e suficientemente detalhados para aplicação prática, analisando se as instruções fornecidas são claras, atualizadas e aplicáveis às rotinas do setor de processamento técnico.

A definição clara do problema e dos objetivos da pesquisa documental permite que o pesquisador selecione documentos relevantes, confiáveis e aplicáveis para a análise. Dessa maneira, a pesquisa se baseará em manuais que realmente contribuem para a normatização do processamento técnico em bibliotecas universitárias, garantindo rigor metodológico e validade dos dados analisados.

### 2.2.2 Levantamento e seleção dos documentos

Para garantir que os manuais de procedimentos analisados sejam relevantes, confiáveis e aplicáveis ao contexto do processamento técnico em bibliotecas universitárias, foi necessário estabelecer critérios de seleção antes do levantamento dos documentos. Esses critérios asseguram que os manuais incluídos na pesquisa sejam representativos e adequados ao escopo do estudo. A Tabela 4 apresenta os critérios adotados para a seleção dos manuais de procedimentos, garantindo sua adequação metodológica e sua aplicabilidade prática.

Quadro 4 - Critérios de seleção de manuais

<b>Critério</b>	<b>Descrição</b>
Abrangência Institucional	Manuais devem ser provenientes de bibliotecas universitárias reconhecidas (públicas ou privadas), garantindo que reflitam boas práticas acadêmicas.
Especificidade	O manual deve abordar diretamente processos de catalogação, indexação e classificação e não somente diretrizes administrativas genéricas.
Atualização	Somente manuais publicados ou revisados nos últimos 10 anos serão considerados, para evitar diretrizes obsoletas.
Normatização	Manuais devem referir-se a padrões reconhecidos (AACR2, RDA, MARC21, CDU, CDD, LCSH referir-se a, IFLA, ABNT, etc.), garantindo alinhamento com diretrizes técnicas.
Disponibilidade	O manual deve estar acessível em repositórios institucionais, sites de bibliotecas universitárias ou acervos digitais, permitindo análise integral.

Fonte: dados da pesquisa (2024).

O levantamento dos documentos iniciou-se com a formação de uma lista de bibliotecas universitárias brasileiras, utilizando como referência as informações do Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior disponível no Cadastro e-MEC<sup>1</sup>.

O portal do MEC foi escolhido como fonte primária, por ser um repositório oficial, atualizado e abrangente, assegurando que todas as instituições regulamentadas fossem consideradas na análise. Para garantir que as instituições selecionadas estivessem alinhadas ao escopo da pesquisa, foi realizada uma consulta avançada, aplicando os seguintes filtros:

- Busca por: “Instituição de Ensino Superior”

<sup>1</sup> Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/emec/nova>

- Categoria Administrativa: “Pública Federal” e “Pública Estadual”
- Organização Acadêmica: “Institutos Federais” e “Universidades”
- Tipo de Credenciamento: “Presencial”
- Situação: “Ativa”

Posteriormente a aplicação desses filtros, 152 instituições de ensino público foram identificadas, subdivididas da seguinte forma:

- 69 Universidades Federais
- 41 Universidades Estaduais
- 38 Institutos Federais
- 2 Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets)
- 1 Universidade Tecnológica Federal (UTFPR)

Após a formação da lista inicial com 152 instituições, foi realizada uma nova triagem para garantir que somente as instituições que atendessem integralmente aos critérios de seleção fossem mantidas. Durante essa etapa, 6 instituições foram excluídas, resultando em uma lista final de 146 universidades e institutos federais. As exclusões ocorreram pelos seguintes motivos:

- a) Instituições de Ensino à Distância (EaD): a exclusão justifica-se porque muitas dessas universidades não possuem bibliotecas físicas, operando exclusivamente com bibliotecas digitais, e o foco das bibliotecas EaD está majoritariamente em recursos digitais, muitas vezes exigindo um processamento técnico diferenciado daquele aplicado a acervos físicos. Ademais, os manuais de procedimentos técnicos nessas instituições priorizam gestão e acessibilidade de recursos digitais, enquanto esta pesquisa busca modelos de manualização voltados para materiais físicos e serviços presenciais. Também se considerou que bibliotecas EaD equipes reduzidas e processos mais automatizados, distanciando-se do foco da pesquisa sobre práticas sistematizadas em bibliotecas presenciais. Além disso, a adoção de modelos clássicos de processamento técnico (catalogação descritiva, classificação e indexação) é mais relevante em bibliotecas universitárias presenciais, justificando a priorização dessas instituições na amostra.
- b) Instituições Extintas ou Com Situação Irregular: a exclusão justifica-se porque algumas dessas instituições constavam na base de dados, mas estavam com registros desatualizados, sem funcionamento ativo ou em processo de descredenciamento.

- c) Instituições Privadas e Duplicações: a exclusão justifica-se porque foram identificadas algumas duplicatas e instituições privadas, excluídas para garantir a consistência dos dados.

Esse processo de refinamento assegurou que a lista final fosse composta exclusivamente por instituições públicas, alinhadas aos objetivos da pesquisa e representando um conjunto consistente para o levantamento dos manuais. Para garantir a viabilidade da pesquisa documental, foram consideradas somente instituições que disponibilizam seus documentos em canais oficiais, como: sites institucionais de bibliotecas universitárias, repositórios digitais institucionais e sistemas de gestão de documentos de bibliotecas (Pergamum, Alepoa, Aleph, entre outros). Esse critério aumentou a probabilidade de acesso a manuais formalizados, pois instituições públicas têm maior transparência e histórico de publicação de diretrizes normativas.

A figura 6 apresenta um fluxo das etapas realizadas para o levantamento e seleção dos documentos.

Figura 6 - Etapas da formação da lista documental



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Outras considerações sobre as instituições públicas de ensino superior em que foram levantadas neste estudo (como por Unidade Federativa e região brasileira) se encontram no Apêndice F.

### 2.2.3 Crítica documental

A crítica documental é um procedimento na pesquisa documental que garante que os documentos utilizados sejam autênticos, confiáveis e relevantes para a investigação. Esse processo se divide em duas etapas principais, conforme estabelecido por autores como Marconi e Lakatos (2003), Ventura (2007), Gil (2008) e Cellard (2008):

- 1) Crítica Externa (Avaliação da Autenticidade); verifica-se se o documento é genuíno, ou seja, se foi realmente produzido pela fonte indicada na origem, identifica possíveis fraudes, falsificações ou adulterações no conteúdo, considera-se se o contexto de produção, analisando quando, onde e por quem o documento foi criado e enviado.
- 2) Crítica Interna (Avaliação da Confiabilidade e Credibilidade): analisa-se o conteúdo do documento, verificando coerência interna, viés ideológico e possíveis contradições, verifica-se se o documento foi produzido com fins informativos, normativos, políticos ou persuasivos, o que pode afetar sua imparcialidade, examina-se a competência e a intencionalidade do autor, verificando se ele tinha acesso direto às informações relatadas.

Neste estudo, a crítica documental envolveu garantir que os manuais analisados sejam autênticos e confiáveis, aplicando-se a Crítica Externa (Autenticidade), quando foram verificados os aspectos expostos no quadro 5:

Quadro 5 - Critérios de crítica documental externa

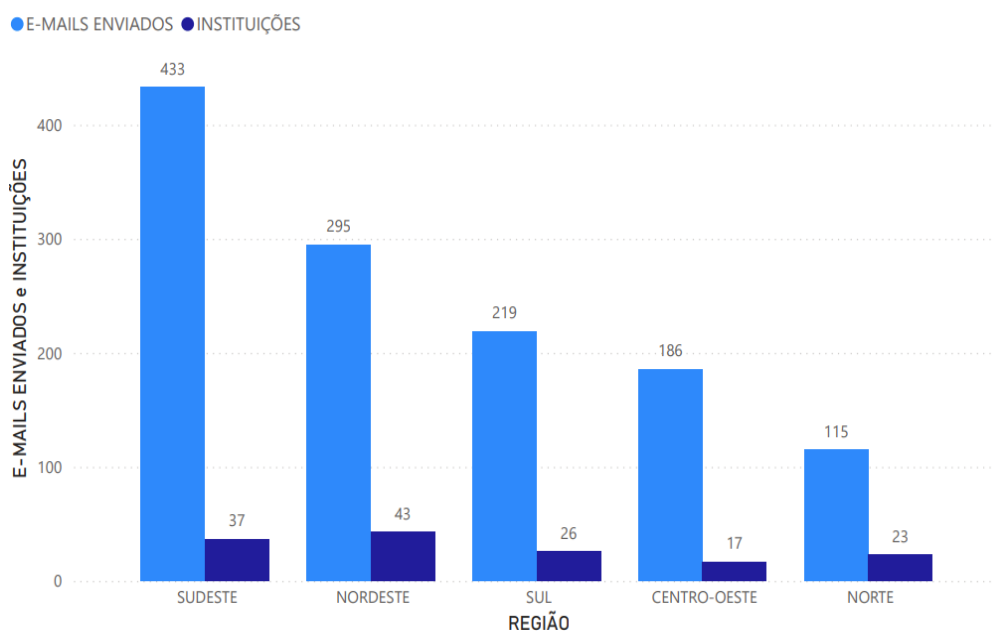
<b>Critério</b>	<b>Procedimento Aplicado</b>
Proveniência	Verifica se o manual foi obtido de uma fonte oficial, como o site da biblioteca universitária, documentos institucionais internos ou registros de órgãos responsáveis pelo sistema de bibliotecas.
Autoridade do Documento	Examina quem elaborou o manual (bibliotecários, comissões de padronização ou consultores especializados).
Datação	Confere se o documento possui data de publicação e versões atualizadas, verificando se há revisões periódicas ou se o manual pode estar desatualizado.
Formato e Integridade	Analisa se o manual está completo, se não há seções ausentes ou adulterações.
Comparação com Outras Fontes	Se houver versões diferentes do mesmo manual em outras bibliotecas da mesma instituição ou rede (por exemplo, bibliotecas setoriais), o pesquisador compara para identificar variações e verificar se todas seguem um padrão único.

Fonte: elaborado pela autora.

Para garantir os elementos expostos no quadro 5, foram consultados os sites oficiais das 146 instituições e de seus respectivos sistemas de bibliotecas para a coleta de contatos e informações iniciais. Em alguns casos, não foi possível localizar e-mails específicos das unidades, sendo utilizados, então, contatos institucionais gerais, como formulários do tipo “Fale Conosco”. Essa etapa foi fundamental para a criação de uma lista de contatos confiável e estruturada.

No total, foram enviados 1.248 e-mails às 146 instituições identificadas, com um prazo de 21 dias para resposta, abrangendo o período de 10 a 31 de agosto de 2024. A distribuição dos envios segue o padrão apresentado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Número de e-mails enviados em relação a instituições



Fonte: elaborado pela própria autora.

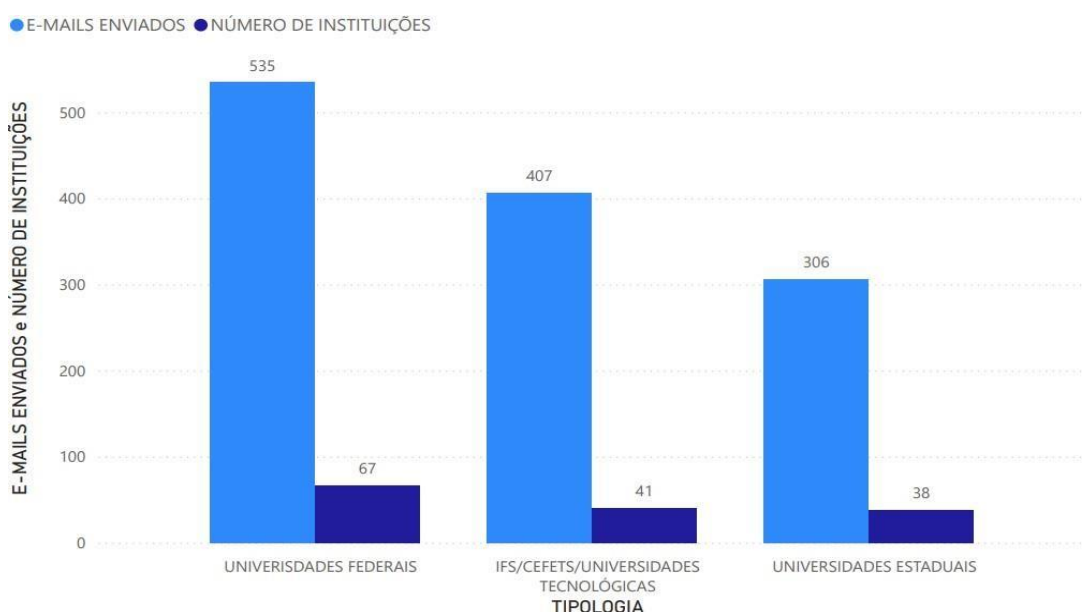
Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

O gráfico 2 apresenta a distribuição dos e-mails enviados e das instituições contatadas por região. Observa-se que a região Sudeste recebeu o maior volume de envios, totalizando 433 e-mails para 37 instituições, seguida pelo nordeste, com 295 e-mails enviados a 43

instituições. O Sul foi a terceira região com maior número de envios, somando 219 e-mails para 26 instituições. O Centro-Oeste recebeu 186 e-mails direcionados a 17 instituições, enquanto o Norte foi a região com o menor volume, com 115 e-mails enviados a 23 instituições. O elevado número de e-mails enviados no Sudeste e nordeste pode indicar uma maior fragmentação dos contatos institucionais, exigindo múltiplos envios para diferentes departamentos ou setores.

A seguir, no gráfico 3 evidencia a distribuição dos e-mails enviados por tipo de instituição.

Gráfico 3 - Distribuição dos e-mails enviados por tipo de instituição



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

A análise da distribuição dos e-mails enviados revela grande volume de mensagens direcionadas às universidades federais, institutos federais (IFs), CEFETs e universidades tecnológicas, e universidades estaduais. O maior número de e-mails enviados foi para as universidades federais, totalizando 535 e-mails enviados para 67 instituições (também o maior número em comparação tipológica), evidenciando a amplitude da comunicação necessária para esse segmento.

Os institutos federais, CEFETs e universidades tecnológicas receberam 407 e-mails, distribuídos entre 41 instituições, indicando também uma alta proporção de contatos por

instituição, possivelmente devido à descentralização de seus campi ou setores administrativos. Já as universidades estaduais receberam 306 e-mails, com 38 instituições representadas, apresentando um volume relativamente menor de envios em comparação com as demais tipologias. A relação entre o número de instituições e o total de e-mails enviados sugere que algumas tipologias exigiram mais tentativas de contato para garantir a recepção da mensagem. Contudo, em geral, a quantidade de e-mail enviados é diretamente proporcional ao quantitativo de instituições por tipologia.

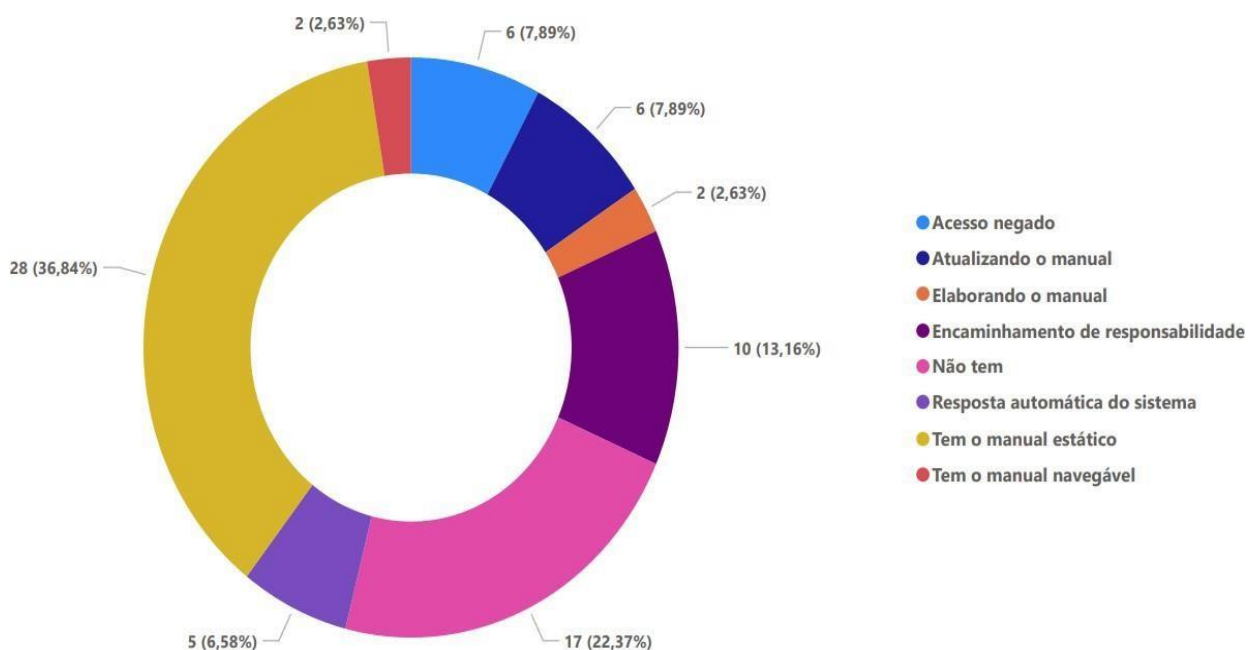
Dos 1.248 e-mails enviados às 146 instituições, foram obtidas 76 respostas, resultando em um retorno válido de pouco mais de 50%. Essas respostas foram classificadas da seguinte maneira:

- 29 instituições possuem manuais estáticos, duas delas disponibilizam manuais navegáveis em seus sites;
- 02 instituições disponibilizam manuais navegáveis em seus sites;
- 16 instituições informaram não possuir esse instrumento de gestão;
- 06 instituições estão em processo de atualização do manual;
- 02 instituições estão elaborando um novo manual;
- 06 instituições negaram o acesso ao documento, alegando conter dados sensíveis;
- 11 respostas consistiram em transferências de responsabilidade, sem fornecer informações concretas;
- 05 respostas foram automáticas do sistema de comunicação.

As 76 respostas foram feitas por 74 distintas instituições. Em resumo, foram 21 instituições respondentes na região Nordeste, com a maioria das respondentes, seguida por 20 respondentes na região Sudeste, 12 respondentes na região Norte, 16 respondentes na região Sul e 7 instituições respondentes na região Centro-Oeste.

Dentre as 76 respostas iniciais, 16 foram excluídas por não conterem informações válidas para o estudo, incluindo cinco respostas automáticas e onze respostas de encaminhamento, como mensagens genéricas do tipo *“vou passar para o setor responsável”*, *“a pessoa está de férias”*, ou *“vou repassar para o meu superior”*, sem retorno posterior. As informações coletadas foram categorizadas e organizadas em uma planilha no Excel e tratadas no Power BI, conforme apresentado no gráfico 4.

Gráfico 4 - Gráfico da consolidação das respostas aos e-mails enviados



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

A análise da consolidação das respostas aos e-mails enviados revela a diversidade das informações obtidas das instituições. Conforme representado no gráfico, as categorias de resposta foram distribuídas da seguinte maneira:

- Manuais estáticos: a maioria das instituições que responderam (28 respostas, 36,84%) indicou possuir um manual estático, evidenciando que essa ainda é a forma predominante de organização documental.

- Manuais navegáveis: somente 2 instituições (2,63%) informaram disponibilizar manuais navegáveis em seus sites, sugerindo uma baixa adoção de formatos interativos para facilitar a consulta dessas diretrizes.
- Instituições sem manual: 10 respostas (13,16%) indicaram que as instituições não possuem manual, demonstrando um percentual significativo que ainda não adota esse tipo de ferramenta de gestão.
- Atualização do manual: 6 instituições (7,89%) informaram estar atualizando seus manuais, o que pode indicar um processo de modernização e adaptação de diretrizes institucionais.
- Elaboração de novo manual: 2 respostas (2,63%) relataram estar elaborando um novo manual, sugerindo que algumas instituições reconhecem a necessidade de formalizar esses documentos, mas ainda não o concluíram.
- Acesso negado: 6 respostas (7,89%) negaram o acesso ao documento, alegando conter dados sensíveis, o que pode indicar restrições administrativas ou jurídicas quanto à divulgação dessas informações.
- Encaminhamento de responsabilidade: 6 respostas (7,89%) consistiram em transferências de responsabilidade, com respostas genéricas como “*vou encaminhar para o setor responsável*”, sem um retorno efetivo.
- Respostas automáticas do sistema: 5 respostas (6,58%) foram automáticas, indicando que o contato inicial pode não ter chegado ao destinatário correto ou exigia uma ação adicional para obter uma resposta qualificada.

A consolidação dessas respostas mostra que, embora a maioria das instituições possua algum tipo de manual, a adoção de versões navegáveis ainda é limitada. Além disso, uma grande parcela das instituições não dispõe desse instrumento ou está em processo de atualização, ou elaboração, indicando que a padronização e a acessibilidade dessas diretrizes ainda apresentam desafios. A restrição de acesso em algumas respostas também sugere haver informações sensíveis que impedem a divulgação ampla desses documentos.

Dessa forma, as 60 respostas finais foram classificadas entre as categorias de: possuir manual estático ou navegável, estar em processo de atualização ou elaboração do manual, não possuir o documento e negar acesso ao material.

Houve a análise das 60 respostas consideradas válidas com a aplicação da Crítica Interna (Credibilidade e Confiabilidade), orientada pelos critérios expostos no quadro 6.

Quadro 6 - Critérios de crítica documental interna

<b>Critério</b>	<b>Procedimento Aplicado</b>
Coerência Interna	Verifica se as diretrizes do manual são bem estruturadas, sem contradições ou omissões significativas. Por exemplo, um manual que recomenda AACR2 para catalogação não pode, em outro capítulo, sugerir regras incompatíveis desse padrão.
Objetividade e Imparcialidade	Avalia se o manual apresenta normas técnicas fundamentadas ou se há viés institucional que possa comprometer a padronização.
Conformidade com Normas Técnicas	Confere se o manual segue padrões reconhecidos, como AACR2, RDA, MARC21, CDU, CDD, entre outros.
Atualização e Aplicabilidade	Examina se o manual reflete práticas atuais ou se apresenta diretrizes obsoletas.

Fonte: elaborado pela autora.

Com base nesses critérios, os documentos recebidos foram considerados “manuais de procedimentos” para as atividades de processamento técnico caso atendessem a uma estrutura mínima que os caracterizasse como tal. Para isso, deveriam conter: um título com alguma referência a manual de procedimentos, a identificação da organização à qual pertencem e um conteúdo organizado em formato instrucional, apresentando diretrizes claras no modelo de um manual de procedimentos.

A aplicação desse filtro se justifica pela recorrência de confusões terminológicas, em que documentos classificados como manuais de procedimentos, na realidade, correspondiam a Políticas de Indexação ou a fluxos operacionais detalhados em sistemas, sem a abrangência e a estrutura esperadas para um manual de procedimentos, conforme estabelecido na literatura estudada.

Ao término da análise, foram considerados 33 manuais de procedimentos válidos, correspondentes a 28 instituições distintas. Essa diferença se deve ao fato de que cinco instituições — Universidade Federal do Tocantins, Universidade Federal Fluminense, Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Federal do Ceará e Universidade Federal do Rio Grande — disponibilizaram dois modelos distintos, provenientes de diferentes bibliotecas dentro de seus respectivos sistemas. Essa duplicidade reflete provavelmente a existência de variações nos procedimentos adotados em unidades específicas dentro da mesma instituição.

Após aplicar a crítica documental, considerando a análise prévia de título, instituição, e disposição das instruções, sendo analisado se é autêntico, ao ser obtido de uma fonte oficial e apresenta autoria institucional válida, a seleção de documentos foi finalizada com o número de 33 modelos.

#### 2.2.4 Organização dos dados

Nesta etapa, os dados são organizados para estruturar e sistematizar as informações coletadas ao longo da pesquisa, garantindo a consistência e a confiabilidade da análise, também permitindo que os dados sejam interpretados de forma clara e objetiva.

Todos os dados do Cadastro e-MEC foram organizados em uma planilha do Microsoft Excel, garantindo controle e rastreabilidade das informações analisadas. Para cada instituição, foram registrados os seguintes campos: Código da Mantenedora, Razão Social, CNPJ, Natureza Jurídica, Código da Instituição (IES), Nome da Instituição (IES), Sigla, Contatos (telefone, e-mail, site), Endereço da sede (Município/UF), Organização Acadêmica, Tipo de Credenciamento, Categoria Administrativa, Data do Ato de Criação da IES, Conceito Institucional (CI), Índice Geral de Cursos (IGC), Representantes legais (Reitor/Dirigente Principal) e Situação da IES. Essa base de dados possibilitou um mapeamento completo das instituições de ensino público no Brasil, orientando a etapa de refinamento e verificação dos critérios estabelecidos para inclusão dos manuais na pesquisa.

Após a identificação e coleta dos 33 manuais de procedimentos provenientes de 28 instituições distintas, os documentos foram organizados de maneira estruturada para viabilizar a análise. Para isso, seguiu-se um processo sistemático que envolveu identificar: autoria e/ou responsabilidade, instituição de adoção, título e ano de vigência/publicação do documento. Em casos onde uma mesma instituição forneceu mais de um modelo, foi registrada a especificidade de cada manual (exemplo: unidade acadêmica, biblioteca central ou biblioteca setorial). O quadro 7 mostra os dados dos 33 manuais de procedimentos analisados.

Quadro 7 - Dados descritivos dos 33 manuais de procedimentos

<b>MANUAIS DE PROCEDIMENTOS</b>				
<b>ID</b>	<b>AUTORIA E/OU RESPONSABILIDADE</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>ANO</b>
<b>01</b>	Sistema Integrado de Bibliotecas Departamento Técnico	Universidade de São Paulo	Processamento Automatizado de livros e publicações seriadas	(1987) 2023
<b>02</b>	Chirley Cristiane Mineiro da Silva; Márcia Regina da Conceição; Roberto Carlos Braga	Universidade Federal de Santa Catarina	Manual de Procedimentos e Serviço de Coleções Especiais	2003

MANUAIS DE PROCEDIMENTOS				
ID	AUTORIA E/OU RESPONSABILIDADE	INSTITUIÇÃO	TÍTULO	ANO
03	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	Manual de procedimentos para a catalogação de trabalhos de conclusão de curso de graduação, trabalho de conclusão de curso de especialização, dissertações e teses	2009
04	Alessandra Kuba Oshiro; Gracilene Nunes da Silva; Rosaly Maria de Lima Santos	Instituto Federal de Rondônia	Manual de Serviços das bibliotecas do Instituto Federal de Rondônia	2011
05	Daniel Cerqueira Silva	Instituto Federal Baiano	Manual de Procedimentos e Rotinas	2012
06	Camila Koerich burin; Cláudia Osvaldina dos Passos; Elisandra Mariléia Quintino; Jéssica Vilvert Klöppel, Márcia Medeiros de Lima, Michelle Pinheiro; Renata Ivone Garcia	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina	Manual de Catalogação do SiBI/IFSC: livros e folhetos	2014
07	Grupo de Apoio Técnico para padronização das bases bibliográficas do sistema SDC	Universidade Federal Fluminense	Manual de Processamento Técnico	2014
08	Maria Marlene Zaniboni; Célia Silva Cruz Morales; Minervina Teixeira Lopes; Rosimara Lofiego Nardi	Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"	Manual de serviços STATI	2014
09	Sistema de Bibliotecas da UERGS- BC	Universidade Estadual do Rio Grande do Sul	Manual de processamento técnico: Pergamum	2015
10	Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação	Universidade Federal de Santa Catarina	Manual de Processos Técnicos	2015
11	Patrícia de Paula Ravaschio; Célia Maria Ribeiro; Erica Cristina de Carvalho Mansur	Universidade Estadual de Campinas	Manual para entrada de dados no padrão AACR2 e formato MARC 21	2015
12	Walter Clayton de Oliveira; Robson Souto	Universidade do Estado de Mato Grosso	Manual Básico de Rotinas	2016
13	Ana Rafaela Sales de Araújo; Érica Filomena Araújo Barros; Francisco Edvander Pires Santos; Guaracy Araújo Santiago Martins; Irlana Mendes de Araújo; Jefferson Leite Oliveira Ferreira; Laninelvia Mesquita de Deus Peixoto; Maria Marlene Rocha de Sousa; Nádja Maria de Moraes Soares; Neiliane Alves Bezerra; Osvaldêmia Maria Lucena Maia	Universidade Federal do Ceará	Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará	2017

MANUAIS DE PROCEDIMENTOS				
ID	AUTORIA E/OU RESPONSABILIDADE	INSTITUIÇÃO	TÍTULO	ANO
1 4	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal do Rio Grande	Manual de Procedimentos: periódicos	2018
1 5	Alisson de Sousa Belthodo Santos; Andréia Missias Andrade de Carvalho; Ítala Moreira Alves; Lana Cristina Dias Oliveira; Maria Aparecida Andrade de Oliveira Tsu; Shilton Caldeira Nunes; Suzane Gonçalves Duarte Peixoto	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	Manual de procedimentos técnicos de catalogação: sistema integrado de bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	2018
1 6	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal do Tocantins	Manual de procedimentos: processamento técnico	2018
1 7	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal do Tocantins	Guia de normas e rotinas do setor de processamento técnico da biblioteca Prof. José Torquato Carolino	2018
1 8	Institucional (não indica autoria específica)	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília	Manual de processamento técnico da Biblioteca Campus Brasília IFB: decisões internas	2020
1 9	Thais da Silva Alves	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro	Manual de padronização do processamento técnico das bibliotecas do IFRJ	2020
2 0	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal do Amazonas	Manual de procedimentos de catalogação do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas	2020
2 1	Primeira edição: Ana Maria de H. C. de Sá Couto; Ana Cláudia de Oliveira Cunha; Elizabeth Abib Vasconcelos Dias; Elizabete Gonçalves de Souza. Ilva Pereira Lima Becker; Márcia Maria Silvestre Bastos; Maria Aparecida Corel Moretti; Maria Lúcia Lewicki  Segunda edição: Ilva Pereira Becker; Débora Nascimento; Hebe de Deus Freire; Manoela Ferraz Moysés; Roberta da Silva Campos; Juliana Dias da Cruz	Universidade Federal Fluminense	Manual de Processamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Fluminense	2020
2 2	Edição revisada: Cristiane Oliveira dos Santos; Cristina Jorge; Sabrina Vaz da Silva; Vania da Costa Machado	Universidade Federal do Rio Grande	Manual de Processamento Técnico	2021

<b>MANUAIS DE PROCEDIMENTOS</b>				
<b>ID</b>	<b>AUTORIA E/OU RESPONSABILIDADE</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>ANO</b>
<b>2 3</b>	Instituto Federal de Sergipe	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe	Manual de Processamento Técnico do IFS	2021
<b>2 4</b>	Izabel Lima dos Santos Felipe Ferreira da Silva Érica Filomena Araújo Barros Maria Marlene Rocha de Sousa Islânia Castro Teixeira da Silva.	Universidade Federal do Ceará	Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará: versão editável	2022
<b>2 5</b>	Vivian Iracema Marques Ritta; Rosana Machado Azambuja; Mirca Teresinha Cruz da Silva; Emerson da Rosa Rodrigues; Elisângela Mota Pires	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense	Manual de Catalogação do sistema de bibliotecas do IFSUL	2022
<b>2 6</b>	Elaine Batista Sampaio; Elane Valverde Madureira; Talita Batista de Brito Santiago	Universidade Federal da Bahia	Manual de padronização na representação descritiva da informação do acervo da coordenação lugares de memória UFBA: cadastramento no Pergamum de Teses e Dissertações	2022
<b>2 7</b>	Ida Conceição Andrade de Melo; Valéria Aparecida Bari	Universidade Federal de Sergipe	Manual de Catalogação para acervos de história em quadrinhos: como organizar uma gibiteca	2022
<b>2 8</b>	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal do ABC	Manual de Catalogação (Software Sophia biblioteca — Módulo Gerenciador)	2023
<b>2 9</b>	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade Federal de Viçosa	Resoluções e Padronizações de Catalogação, Classificação e Indexação	2023
<b>3 0</b>	Elaborada por: Diana Maria Paiva de Pontes Vieira e Revisada por: equipe da Coordenadoria de Processamento da Informação	Universidade Federal do Pará	Rotina de Serviço	2024
<b>3 1</b>	Comissão de preparo técnico	Universidade Federal do Paraná	Manual de Catalogação do SiBi/UFPR	2024
<b>3 2</b>	Documento elaborado pelas Comissões de Catalogação e do Pergamum, com a colaboração da Comissão do Patrimônio da Rede de bibliotecas do Instituto Federal do Paraná	Instituto Federal do Paraná	Manual de Catalogação	s.d.

MANUAIS DE PROCEDIMENTOS				
ID	AUTORIA E/OU RESPONSABILIDADE	INSTITUIÇÃO	TÍTULO	ANO
3 3	Institucional (não indica autoria específica)	Universidade do Estado de Santa Catarina	Tratamento técnico da informação	s.d.

Fonte: dados da pesquisa (2024).

A análise dos 33 manuais de procedimentos provenientes de 28 instituições destaca que eles pertencem a um conjunto heterogêneo de instituições, incluindo universidades federais e estaduais, além de institutos federais e universidades tecnológicas. Essa diversidade permite um panorama representativo das diretrizes adotadas em distintos contextos acadêmicos e administrativos.

Revelou, também, uma diversidade de abordagens na formulação desses documentos, tanto em relação à autoria e à estrutura, quanto à terminologia utilizada e ao nível de detalhamento. A autoria dos documentos varia entre produções institucionais, sem indicação específica de responsáveis, e manuais elaborados por grupos de trabalho, comissões técnicas ou profissionais especializados na área.

Os manuais analisados foram produzidos em diferentes períodos, com destaque para um crescimento na formalização desses documentos nos últimos dez anos. A maioria dos manuais foi elaborada ou revisada a partir de 2014, sugerindo um movimento recente de padronização e atualização das diretrizes relacionadas ao processamento técnico.

Os títulos dos manuais apresentam variações terminológicas, incluindo denominações como “Manual de Processamento Técnico”, “Manual de Catalogação”, “Manual de Procedimentos e Rotinas” e “Rotina de Serviço”. Essa diversidade reflete diferentes enfoques e objetivos, sendo que alguns documentos abrangem exclusivamente catalogação e classificação, enquanto outros contemplam normas mais amplas de gestão de bibliotecas e tratamento técnico da informação.

A partir dessa organização dos dados, na próxima seção os documentos são examinados em profundidade.

### 2.2.5 Análise e interpretação dos documentos

Cada um dos 33 manuais foi analisado com base nas seguintes quatro variáveis: 1) título do manual — identificação oficial do documento conforme sua denominação institucional; 2) autoria e/ou responsabilidade e/ou local de publicação — indicação dos responsáveis pela elaboração e/ou publicação do manual; 3) escopo do manual — delimitação dos temas e processos abrangidos pelo documento; 4) estrutura do manual — organização do conteúdo em seções e capítulos. A seguir, a descrição detalhada de cada um dos 33 manuais analisados.

O primeiro manual, intitulado “Processamento Automatizado de Livros e Publicações Seriadas”, foi elaborado por Pasquarelli, Imperatriz e Krzyzanowski em 1987 e publicado no site da Universidade de São Paulo (USP) em julho de 2023 pelo Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI-USP). Seu escopo inclui diretrizes para o processamento automatizado de livros e publicações seriadas, fornecendo instruções gerais e específicas para cada tipo de material. O manual foi publicado somente após ser testado e analisado, com os autores declarando que ele atende às necessidades de implantação de um cadastro de seriados da USP e à divulgação das normas e procedimentos técnicos adotados pelo SIBI para o processamento automatizado. Sua estrutura é composta por uma apresentação, sumário, capítulos dedicados ao processamento automatizado de livros e publicações seriadas, anexos com modelos de formulários e um apêndice.

O segundo manual, intitulado “Manual de Procedimentos: Serviço de Coleções Especiais”, foi elaborado por Chirley Cristiane Mineiro da Silva, Márcia Regina da Conceição e Roberto Carlos Braga em 2003 e publicado pela Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. Seu escopo inclui diretrizes para o Serviço de Coleções Especiais e orientações sobre procedimentos específicos desse setor. A estrutura do manual apresenta lista de siglas, lista de figuras, sumário, apresentação, descrição do Serviço de Coleções Especiais, seção específica sobre o manual de procedimentos, referências e cinco apêndices (A, B, C, D e E).

O terceiro manual, intitulado “Manual de Procedimentos para a Catalogação de Trabalhos de Conclusão de Curso de Graduação, Trabalhos de Conclusão de Curso de Especialização, Dissertações e Teses”, foi publicado pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Tecnológica Federal do Paraná em 2009. Seu escopo abrange normas para a classificação geral e procedimentos para a catalogação de materiais acadêmicos, além de diretrizes para a correção de catalogações anteriores. A estrutura do manual inclui um sumário, apresentação, seção de classificação geral, detalhamento dos procedimentos de catalogação e correções, além de três apêndices contendo a classificação geral para os cursos de graduação, tecnologia e especialização.

O quarto manual, intitulado “Manual de Serviços das Bibliotecas do Instituto Federal de Rondônia”, foi elaborado por Alessandra Kuba Oshiro, Gracilene Nunes da Silva e Rosaly Maria de Lima Santos e publicado pelo Instituto Federal de Rondônia em 2011. Seu escopo contempla as diretrizes para seleção e aquisição de materiais, conferência, tratamento físico (incluindo carimbagem, magnetização, patrimônio e etiquetagem), catalogação, classificação, número de chamada e disposição dos materiais nas estantes. Sua estrutura compreende uma introdução, capítulos específicos sobre cada etapa do processamento técnico, incluindo seleção e aquisição de materiais, conferência, tombamento, catalogação, classificação, número de chamada e etiquetagem, além de uma seção destinada às alterações do manual.

O quinto manual, intitulado “Manual de Procedimentos e Rotinas”, foi elaborado por Daniel Cerqueira Silva e publicado pelo Instituto Federal Baiano em 2012. Seu escopo abrange orientações sobre aquisições (por compra, doação e permuta), colocação de fitilhos, carimbagem, classificação, catalogação (recuperada e original), determinação do número de chamada, etiquetagem, ordem de arquivamento, circulação, inventário e uso das regras dos parâmetros do sistema. A estrutura do manual apresenta um sumário, introdução, descrição das atribuições, seções detalhadas sobre verificação de materiais, carimbagem, classificação, catalogação, etiquetagem, arquivamento, circulação, inventário e uma seção final de referências.

O sexto manual, intitulado “Manual de Catalogação do SiBi/IFSC: Livros e Folhetos”, foi elaborado por Camila Koerich Burin, Cláudia Osvaldina dos Passos, Elisandra Mariléia Quintino, Jéssica Vilvert Kloppel, Márcia Medeiros de Lima, Michelle Pinheiro e Renata Ivone Garcia, publicado pelo Sistema de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina em 2014. Seu escopo inclui diretrizes sobre catalogação, estruturando-se como um manual de procedimentos para padronizar o processamento técnico de livros e folhetos. Sua estrutura compreende um sumário, introdução, seção dedicada às normas de catalogação e uma seção final de referências.

O sétimo manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico”, foi elaborado pelo Grupo de Apoio para Padronização das Bases Bibliográficas do Sistema SDC e publicado pela Universidade Federal Fluminense em 2014. Seu escopo inclui diretrizes para controle patrimonial, catalogação, classificação e número de chamada. A estrutura do manual apresenta um sumário, introdução, capítulos específicos sobre catalogação, classificação e número de chamada, além de uma seção de anexos.

O oitavo manual, intitulado “Manual de Serviços STATI”, foi elaborado por Maria Marlene Zaniboni, Célia Silva Cruz Morales, Minervina Teixeira Lopes e Rosimara Lofiego Nardi e

publicado pela Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação (DTBD) e pela Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) da Universidade Estadual Paulista (Campus Bauru) em 2014. Seu escopo inclui normas para seleção, aquisição e recebimento de materiais, bem como diretrizes para o processamento técnico e informações gerais sobre o funcionamento das bibliotecas. A estrutura do manual contém sumário, apresentação, definição de objetivos, seções sobre desenvolvimento dos serviços e processamento técnico do material, além de uma seção final com informações gerais.

O nono manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico: Pergamum”, foi publicado pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul em 2015. Seu escopo abrange normas para controle patrimonial, catalogação e indexação, incluindo regras especiais para a padronização de registros bibliográficos. A estrutura do manual apresenta um sumário, seções detalhadas sobre controle patrimonial, catalogação e indexação.

O décimo manual, intitulado “Manual de Processos Técnicos”, elaborado por Fabiana Hennises Brigidi, Cristiano Motta Antunes, Raquel Bernadete Machado, Cláudia Regina Luiz, Daurecy Camilo, Dênira Marilene Rodrigues Remedi, Denize de Azevedo Piovezan, Ilma Flores, Jonathas Troglio, Monique Neves Garcia e Rosângela Martins de Arruda, publicado pela Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação (DECTI) do Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal de Santa Catarina em 2015. Seu escopo inclui diretrizes para classificação, catalogação e preparo físico dos materiais bibliográficos. A estrutura do manual contém listas de siglas, figuras e quadros, um sumário, introdução, capítulos específicos para classificação e catalogação, além de seções sobre preparo físico e apêndices contendo modelos de catalogação para diferentes tipos de materiais bibliográficos.

O décimo primeiro manual, intitulado “Manual para Entrada de Dados no Padrão AACR2 e Formato MARC 21: v. 1 Monografias: Livros”, foi elaborado com edição e revisão de Patrícia de Paula Ravaschio e revisão técnica de Célia Maria Ribeiro e Erica Cristina de Carvalho Mansur, publicado em 2015 pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (Diretoria de Tratamento da Informação). Seu escopo inclui diretrizes para controle patrimonial, catalogação e regras especiais de indexação, seguindo os padrões AACR2 e MARC 21. Sua estrutura apresenta um sumário, seções sobre controle patrimonial, catalogação e indexação.

O décimo segundo manual, intitulado “Manual Básico de Rotinas”, foi elaborado por Walter Clayton de Oliveira e Robson Souto, publicado pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT) em 2016. Seu escopo inclui diretrizes para organização do acervo documental

(aquisição por compra, doação e depósito legal), controle patrimonial e processos técnicos (seleção, classificação e catalogação), além de geração de relatórios e impressão de etiquetas de lombadas e códigos de barras. Sua estrutura compreende um sumário, apresentação, capítulos sobre acervo documental, controle patrimonial, processos técnicos e impressão de etiquetas, finalizando com observações gerais.

O décimo terceiro manual, intitulado “Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará”, foi elaborado por Ana Rafaela Sales de Araújo, Érica Filomena Araújo Barros, Francisco Edvander Pires Santos, Guaracy Araújo Santiago Martins, Irlana Mendes de Araújo, Jefferson Leite Oliveira Ferreira, Laninelvia Mesquita de Deus Peixoto, Maria Marlene Rocha de Sousa, Nádja Maria de Moraes Soares, Neiliane Alves Bezerra e Osvaldêmia Maria Lucena Maia, publicado em 2017 pela Universidade Federal do Ceará. Seu escopo inclui diretrizes sobre campos e subcampos, tipos de materiais bibliográficos e documentos eletrônicos. Sua estrutura é composta por um sumário, apresentação, seções sobre etapas iniciais, campos e subcampos, tipos de materiais e documentos eletrônicos, finalizando com referências.

O décimo quarto manual, intitulado “Manual de Procedimentos: Periódicos”, foi publicado pela Universidade Federal do Rio Grande em 2018. Seu escopo abrange diretrizes para aquisição, processamento técnico no sistema Argo e circulação de periódicos. Sua estrutura contém lista de figuras, sumário, introdução, caracterização das coleções, disposição física, capítulos sobre aquisição, processamento técnico e circulação, além de conclusão, referências, apêndices e anexos.

O décimo quinto manual, intitulado “Manual de Procedimentos Técnicos de Catalogação: Sistema Integrado de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás”, foi elaborado por Alisson de Sousa Belthodo Santos, Andréia Missias Andrade de Carvalho, Ítala Moreira Alves, Lana Cristina Dias Oliveira, Maria Aparecida de Oliveira Tsu, Shilton Caldeira Nunes e Suzane Gonçalves Duarte Peixoto, revisado por Ana Paula de Almeida e diagramado por Carlos Henrique Barbosa da Silva, publicado pelo Instituto Federal de Goiás em 2018. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação, classificação e cadastro de obras no software Sophia Biblioteca. Sua estrutura contém lista de ilustrações e quadros, sumário, introdução, capítulos sobre catalogação, classificação e cadastro de obras, além de referências.

O décimo sexto manual, intitulado “Guia de Normas e Rotinas do Setor de Processamento Técnico da Biblioteca Prof. José Torquato Carolino”, foi publicado pela Universidade Federal do Tocantins em 2018. Seu escopo inclui diretrizes para conferência de materiais

bibliográficos, carimbagem, tratamento técnico de fontes de informação, pesquisa na base, catalogação, classificação, indexação, inserção de itens e controle de qualidade. Sua estrutura contém sumário, apresentação, introdução e capítulos sobre cada uma dessas atividades, finalizando com considerações finais.

O décimo sétimo manual, intitulado “Manual de Procedimentos: Processamento Técnico”, foi publicado pela Universidade Federal do Tocantins em 2018. Seu escopo abrange diretrizes para atribuições do setor de processamento técnico, catalogação de livros, registros de disciplina, submissão de trabalhos e empréstimo entre bibliotecas. Sua estrutura contém sumário, apresentação e capítulos específicos para cada processo descrito.

O décimo oitavo manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico da Biblioteca Campus Brasília IFB: Decisões Internas”, foi publicado pelo Instituto Federal de Brasília em 2020. Seu escopo inclui diretrizes sobre catalogação, classificação, indexação e inclusão de usuários. Sua estrutura compreende apresentação, capítulos sobre cada um desses processos e links para consulta.

O décimo nono manual, intitulado “Manual de Padronização do Processamento Técnico das Bibliotecas do IFRJ”, foi publicado em 2020 como relatório técnico conclusivo, elaborado por Thais da Silva Alves. Seu escopo inclui planejamento e modelagem funcional, abordando catalogação, indexação, classificação e tratamento físico. Sua estrutura contém sumário, apresentação, capítulos sobre cada processo, cronograma de implementação, referências e anexos.

O vigésimo manual, intitulado “Manual de Procedimentos Técnicos de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas”, foi publicado em 2020. Seu escopo inclui diretrizes para cadastro bibliográfico, informações iniciais, cadastro de exemplares e modelo de catalogação. A estrutura do manual é composta por sumário, apresentação, capítulos sobre cadastro bibliográfico, cadastro de exemplares, modelos de catalogação, referências e um anexo.

O vigésimo primeiro manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Fluminense”, foi publicado em 2020 e elaborado por Ilva Pereira Lima Becker, Débora do Nascimento, Hebe de Deus Freire, Manoela Ferraz Moysés, Roberta da Silva Campos e Juliana Dias da Cruz, com apoio e formatação de Fabiana Menezes. Seu escopo inclui diretrizes para entrada de registro e controle patrimonial, classificação, número de chamada e catalogação de materiais bibliográficos e multimeios. Sua estrutura compreende lista de ilustrações, sumário, introdução, capítulos sobre controle

patrimonial e catalogação, além de apêndices com exemplos de preenchimento, MARC e fichas catalográficas, tabelas de classificação e referências.

O vigésimo segundo manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico”, foi publicado em 2021 pela Universidade Federal do Rio Grande, com revisão realizada por Cristiane Oliveira dos Santos, Cristina Jorge, Sabrina Vaz da Silva e Vânia da Costa Machado. Seu escopo inclui registro patrimonial, procedimentos técnicos, indexação, catalogação, organização de séries, inserção de exemplares, controle de inserções e processamento técnico de materiais não convencionais. Sua estrutura contém sumário, apresentação, capítulos sobre cada um dos processos mencionados, além de anexos e referências.

O vigésimo terceiro manual, intitulado “Manual de Processamento Técnico das Bibliotecas do IFS”, foi publicado pelo Instituto Federal de Sergipe (IFS) em 2021, elaborado e organizado por Kelly Cristina Barbosa, Geocelly Oliveira Gambardella, Hilton Henrique Cruz Santos Pereira e Salim Silva Souza. Seu escopo inclui diretrizes para uso do sistema Pergamum e formato MARC 21, além de procedimentos para classificação, catalogação, cadastro de exemplares e preparo tecnológico dos itens. Sua estrutura compreende sumário, introdução, capítulos sobre cada uma das diretrizes, um guia passo a passo para cadastramento de itens bibliográficos e considerações finais.

O vigésimo quarto manual, intitulado “Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará”, foi publicado em 2022 pela Universidade Federal do Ceará. A equipe de colaboradores incluiu Izabel Lima dos Santos, Felipe Ferreira da Silva, Érica Filomena Araújo Barros, Maria Marlene Rocha de Sousa e Islânia Castro Teixeira da Silva, com atualizações por Cláudia Pereira Machado e Isabela da Rocha Nascimento. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação, indexação e classificação. Sua estrutura contém apresentação, capítulos sobre campos e subcampos, materiais bibliográficos, materiais eletrônicos e controle de versões, além de referências.

O vigésimo quinto manual, intitulado “Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas do IFSul”, foi publicado em 2022 pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense (IFSul). Elaborado pelo Grupo de Trabalho de Catalogação (GTCAT), coordenado por Vivian Iracema Marques Ritta, com os integrantes Rosana Machado Azambuja, Mirca Teresinha Cruz da Silveira, Emerson da Rosa Rodrigues e Elisangela Mota Pires. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação no sistema Pergamum, importação de registros e catálogo de autoridades. Sua estrutura contém sumário, apresentação, capítulos sobre regras gerais, módulos do sistema Pergamum e exemplos de catalogação, além de referências.

O vigésimo sexto manual, intitulado “Manual de Padronização na Representação Descritiva da Informação do Acervo da Coordenação Lugares de Memória da UFBA: Cadastramento no Pergamum de Teses e Dissertações”, foi publicado em 2022 pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (UFBA), elaborado por Elaine Batista Sampaio, Elane Valverde Madureira e Talita Batista de Brito Santiago. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação de teses e dissertações no sistema Pergamum. Sua estrutura contém sumário, apresentação, capítulos sobre normas para cadastro, glossário e modelos de padronização, além de referências e apêndices.

O vigésimo sétimo manual, intitulado “Manual de Catalogação para Acervos de Histórias em Quadrinhos: Como Organizar uma Gibiteca”, foi publicado pela Universidade Federal de Sergipe (UFS) em 2022, elaborado por Ida Conceição Andrade de Melo e Valéria Aparecida Bari. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação e organização de gibitecas, representação descritiva de quadrinhos e metadados. Sua estrutura compreende sumário, apresentação, capítulos sobre representação descritiva e temática, instruções para controle de autoridade e organização do acervo, além de considerações finais e referências.

O vigésimo oitavo manual, intitulado “Manual de Catalogação (Software Sophia Biblioteca — Módulo Gerenciador)”, foi publicado em 2023 pela Universidade Federal do ABC. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação de diferentes tipos de materiais, incluindo obras em alfabetos não latinos, kits, materiais cartográficos e periódicos. Sua estrutura contém sumário, introdução, capítulos sobre catalogação e módulos do software Sophia, além de anexos.

O vigésimo nono manual, intitulado “Resoluções e Padronizações de Catalogação, Classificação e Indexação”, foi publicado em 2023 pela Biblioteca Central da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Seu escopo inclui diretrizes para catalogação, classificação e indexação, com resoluções específicas para diferentes tipos de materiais. Sua estrutura contém introdução, capítulos sobre cada um dos processos, além de apêndices e anexos.

O trigésimo manual, intitulado “Norma de Serviço”, foi publicado em 2024 pela Coordenadoria de Processamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (UFPA), elaborado por Diana Maria Paiva de Pontes Vieira e revisado pela equipe da Coordenadoria de Processamento da Informação. Seu escopo inclui diretrizes para catalogação, pontos de acesso e bases de dados bibliográficos. Sua estrutura compreende sumário, introdução e capítulos sobre cada diretriz mencionada.

O trigésimo primeiro manual, intitulado “Manual de Catalogação do SiBi/UFRPR”, foi publicado em 2024 pela. Seu escopo inclui diretrizes para fluxo de trabalho, regras gerais de

representação descritiva e catalogação de diferentes tipos de materiais. Sua estrutura contém sumário, introdução e capítulos sobre cada processo técnico.

O trigésimo segundo manual, intitulado “Manual de Catalogação”, foi elaborado pelas Comissões de Catalogação e do Pergamum do Instituto Federal do Paraná. Seu escopo inclui diretrizes para cadastro de livros, campos e subcampos. Sua estrutura contém sumário, apresentação e apêndices sobre cadastramento de exemplares.

O trigésimo terceiro manual, intitulado “Tratamento Técnico da Informação”, foi publicado pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Santa Catarina. Seu escopo inclui diretrizes para descrição física dos suportes informacionais. Sua estrutura compreende objetivo, abrangência, documentos complementares, definições, responsabilidades e rotinas de processamento técnico.

#### 2.2.5.1 Considerações sobre os manuais analisados

A análise dos 33 manuais de procedimentos evidencia diversificadas diretrizes adotadas por universidades federais, estaduais e institutos federais no que diz respeito ao processamento técnico de acervos bibliográficos. Apesar de variações na abordagem e na organização estrutural, observam-se convergentes que indicam um padrão comum na elaboração desses documentos, bem como diferenciações que refletem particularidades institucionais e metodológicas.

A maioria dos manuais apresenta diretrizes baseadas em normas de catalogação e indexação amplamente adotadas, como: AACR2, MARC 21, CDD e CDU, e RDA, nos manuais mais recentes. O uso dessas normas demonstra um esforço de padronização nas práticas de catalogação e processamento técnico em diferentes instituições. Universidades como Unicamp, UFAM, UFF e UFPR fazem referência direta a essas normas, enquanto os institutos federais e algumas universidades estaduais adotam diretrizes internas alinhadas a esses padrões.

Grande parte dos manuais segue uma estrutura relativamente homogênea, composta pelos seguintes elementos: sumário e introdução, contextualizando a necessidade do manual; definições e normas gerais sobre processamento técnico; diretrizes específicas para catalogação, indexação, classificação e tratamento físico; modelos e exemplos de preenchimento de registros bibliográficos; e apêndices e anexos, com tabelas e orientações complementares. Esse padrão organizacional indica uma padronização na estrutura

documental, permitindo que profissionais das bibliotecas tenham um referencial uniforme para o setor de processamento técnico.

A totalidade dos manuais analisados inclui seções específicas sobre catalogação (descritiva e temática) e classificação de acervos. As diretrizes mais comuns abordam: uso de campos e subcampos MARC para diferentes tipos de materiais, regras de entrada de autor e título, métodos de formação de número de chamada (ordem de citação dos elementos), aplicação dos sistemas CDU e CDD, diretrizes específicas para materiais não convencionais (mapas, multimídia, objetos 3D, entre outros). Além da catalogação (descritiva e temática) e classificação, diversos manuais tratam de outros processos técnicos essenciais, como: tratamento físico do material, incluindo etiquetagem, tombamento e magnetização (presentes em manuais do IFSC, IF Baiano e UFPA), políticas de aquisição e descarte (destacadas em manuais da USP e UFAM) e procedimentos de indexação e controle de vocabulário (Unicamp, UFAM e UFRJ).

Há uma grande variação no nível de detalhamento dos documentos analisados. Enquanto algumas instituições adotam manuais sucintos, com foco somente nos procedimentos essenciais, outras disponibilizam documentos altamente detalhados, com fluxogramas, tabelas e exemplos práticos. Por exemplo, os mais detalhados: manual da UFSC (2015): contém um extenso conjunto de apêndices, com modelos específicos para diferentes tipos de catalogação; manual da UFF (2020): inclui glossário e explicações detalhadas sobre MARC 21, além de ilustrações dos processos; e Manual do IFPR (2024): apresenta fluxogramas de decisão para o processamento técnico. Por exemplo, os mais sucintos: manual da UFV (2023): foco em diretrizes gerais de catalogação, sem exemplos detalhados; e o Manual da UFPA (2024): orientações mais genéricas sobre catalogação, sem aprofundamento técnico. Os manuais mais recentes (2020 em diante) também mencionam aspectos de interoperabilidade, sugerindo integração com repositórios institucionais e sistemas de gerenciamento eletrônico de acervos.

Embora a maioria dos manuais utilize o termo Manual de Processamento Técnico, alguns adotam denominações distintas, refletindo abordagens institucionais particulares. Exemplos: Norma de Serviço (UFPA, 2024), Manual Básico de Rotinas (UNEMAT, 2016) e Guia de Normas e Rotinas (UFT, 2018). Essas diferenças terminológicas podem gerar desafios de padronização, especialmente em redes de bibliotecas com documentação variada.

Embora a maioria dos manuais trate do processamento técnico amplamente, alguns se concentram exclusivamente em determinadas áreas. Exemplos: Manual de Catalogação para Acervos de Histórias em Quadrinhos (UFS, 2022) — abordagem específica para quadrinhos

e gibitecas, Manual de Procedimentos: Periódicos (FURG, 2018) — diretrizes voltadas somente para periódicos acadêmicos e Manual de Catalogação (Software Sophia Biblioteca) (UFABC, 2023) — manual técnico voltado para catalogação em um *software* específico.

Os manuais apresentam diferentes períodos de atualização. Alguns documentos foram publicados recentemente (2023–2024), refletindo novas diretrizes de catalogação, enquanto outros são mais antigos, com última atualização há mais de uma década. Exemplos mais atualizados: manuais da UFPA (2024), UFRPR (2024) e IFPR (2024). Exemplos de manuais mais antigos, sem indicação de revisão recente: UFSC (2003) e UTFPR (2009). A falta de atualização pode indicar dificuldades institucionais na revisão de diretrizes, tornando os processos potencialmente defasados.

A análise dos 33 manuais de procedimentos revela que, apesar das variações terminológicas, estruturais e de escopo, há um núcleo comum de diretrizes que norteiam as práticas de catalogação, classificação e indexação nas instituições analisadas. A presença de normas amplamente reconhecidas, como AACR2, RDA e MARC 21, reforça um compromisso com a padronização e interoperabilidade dos dados bibliográficos.

Ao mesmo tempo, as diferenças na estrutura, terminologia e nível de detalhamento indicam que as instituições possuem diferentes abordagens para organizar seus manuais, o que pode impactar a usabilidade e eficiência do processamento técnico. A existência de manuais segmentados para áreas específicas sugere que algumas instituições optam por uma abordagem modular, enquanto outras preferem centralizar todas as diretrizes em um único documento.

A necessidade de atualização periódica se destaca como um aspecto crítico, pois manuais desatualizados podem comprometer a aderência às novas normas e práticas bibliográficas, especialmente no contexto da gestão digital de acervos.

### **2.3 Interpretação das publicações científicas e manuais selecionados**

A análise conjunta dos 10 estudos de caso e dos 33 manuais de procedimentos evidencia pontos de convergência e divergência que refletem desafios e soluções adotadas para a padronização do processamento técnico em bibliotecas acadêmicas e institucionais.

Tanto os estudos de caso quanto os manuais reforçam a necessidade de uniformização das práticas bibliográficas, considerando a adoção de padrões amplamente reconhecidos, como: AACR2, RDA (normas de catalogação), MARC 21 (formato de intercâmbio de dados

bibliográficos), CDD e CDU (sistemas de classificação). Os estudos de caso demonstram a implementação gradual dessas normas em diversas instituições, enquanto os manuais apresentam documentação concreta dessas práticas normatizadas, consolidando diretrizes específicas para catalogação, classificação e indexação.

Ambas as análises indicam que a elaboração de manuais foi a estratégia mais utilizada para garantir a uniformidade dos processos técnicos. Os estudos de caso relatam a necessidade e os desafios da criação desses documentos normativos, enquanto os manuais representam a materialização dessas diretrizes, oferecendo instruções detalhadas sobre práticas biblioteconômicas. Os estudos de caso indicam dificuldades na comunicação entre bibliotecários, variação na entrada de dados nos sistemas e ausência de diretrizes institucionais, bem definidas. Essa falta de padronização resultou em ruídos na recuperação da informação, inconsistências nos registros bibliográficos e dificuldades no compartilhamento de dados entre instituições. Os manuais, por sua vez, buscam suprir essa lacuna, oferecendo regras claras para inserção de dados, uso de vocabulários controlados e formatação padronizada.

Ambas as análises apontam que a padronização da entrada de nomes pessoais e institucionais nos registros bibliográficos foi uma solução eficaz para minimizar inconsistências e garantir a recuperação eficiente da informação. O estudo de Machado *et al.* (2013), por exemplo, destaca a implementação de um sistema de controle de autoridades, enquanto vários manuais analisados incorporam diretrizes para a adoção dessa prática.

Os estudos de caso revelam que a modelagem de processos por meio de fluxogramas e diagramas foi uma estratégia utilizada para otimizar o fluxo de trabalho nas bibliotecas. Isso também é evidenciado nos manuais, especialmente nos mais detalhados, como o da UFSC (2015) e o do IFPR (2024), que apresentam descrições minuciosas das atividades, facilitando a visualização dos processos e permitindo maior eficiência no treinamento de novos profissionais.

Outro ponto de convergência é a preocupação com a catalogação (descritiva e temática) e classificação de materiais específicos, como histórias em quadrinhos, documentos digitais e publicações anteriores à reforma ortográfica. O estudo de Costa (2022) aborda os desafios de catalogação de quadrinhos, enquanto o manual da UFS (2022) apresenta diretrizes para esse tipo de material. Isso demonstra que tanto a pesquisa aplicada quanto a normatização documental reconhecem a necessidade de adaptação dos processos para atender a diferentes tipos de acervo.

Os estudos de caso têm uma abordagem analítica, descrevendo os problemas e desafios enfrentados pelas bibliotecas, enquanto os manuais possuem uma abordagem normativa, com instruções diretas para a execução das atividades. Em outras palavras, os estudos fornecem um diagnóstico e uma reflexão crítica, enquanto os manuais apresentam as soluções já estabelecidas.

Enquanto os estudos de caso incluem análises recentes (até 2022), alguns dos manuais continuam desatualizados, como o da UFSC (2003) e da UTFPR (2009). Essa defasagem indica que, apesar de os estudos apontarem novas necessidades e tendências (como a interoperabilidade com repositórios digitais e a adoção de RDA), muitos manuais ainda não incorporam essas mudanças.

Os estudos de caso abordam questões como dificuldades na comunicação entre bibliotecários (Santos, 2013) e a importância da capacitação dos profissionais na aplicação das normas (Campos *et al.*, 2015). Já os manuais analisados não enfatizam essa questão, focando exclusivamente na normatização dos processos, sem discutir a dinâmica de implementação e os desafios enfrentados pelas equipes.

Os estudos de caso apresentam descrições contextualizadas e detalhadas das dificuldades enfrentadas por cada instituição, incluindo aspectos como resistência à mudança, falta de treinamento e limitações orçamentárias. Em contrapartida, os manuais variam bastante ao nível de detalhamento: enquanto alguns são extensos e completos (UFSC, 2015; UFF, 2020), outros são mais sucintos e objetivos (UFPA, 2024; UFV, 2023), sem aprofundamento nos desafios operacionais.

Os estudos de caso apontam a necessidade de diversificação de diretrizes, conforme demonstrado nas pesquisas sobre histórias em quadrinhos (Costa, 2022) e sobre modelagem de processos (Pereira *et al.*, 2018). Já os manuais seguem dois modelos distintos: algumas instituições criam documentos segmentados (exemplo: Manual de Periódicos da FURG, 2018), enquanto outras optam por um manual centralizado que abrange todas as diretrizes (exemplo: manual da UFF, 2020).

A dos estudos de caso e dos manuais de procedimentos revela um diálogo complementar entre reflexão acadêmica e normatização prática. Enquanto os estudos analisam criticamente os desafios enfrentados na padronização do processamento técnico, os manuais representam a materialização das diretrizes para solucionar esses desafios.

Como síntese da análise conjunta, em termos de convergências, destaca-se a preocupação com a padronização, o uso de normas bibliográficas reconhecidas, a criação de manuais como solução para a uniformização das práticas e a adoção de estratégias para controle de autoridades e modelagem de processos. Além disso, tanto os estudos quanto os manuais apontam desafios específicos, como a catalogação de materiais não convencionais e a necessidade de adaptação das diretrizes às novas demandas digitais.

Já em termos das principais divergências, destaca-se o tipo de abordagem e o grau de detalhamento: os estudos de caso analisam contextos institucionais e dificuldades na implementação, enquanto os manuais fornecem regras técnicas e normativas, sem se aprofundar nos desafios práticos da adoção dessas normas. Além disso, os estudos refletem sobre a gestão de equipes e comunicação interna, aspectos que não são tratados nos manuais.

Por fim, essa análise reforça a importância de uma atualização contínua das diretrizes institucionais e da elaboração de manuais mais abrangentes e flexíveis, que contemplem as novas tendências tecnológicas e organizacionais no ambiente bibliotecário.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO

Neste tópico é apresentado o referencial teórico-conceitual que orienta o desenvolvimento do estudo, tratando sobre a Gestão de Unidades de Informação, a Política de Indexação (sustentação para o desenvolvimento de manuais) e as atividades e processos realizados no Processamento Técnico.

#### 3.1 Gestão de unidades de informação

Na literatura, o termo “unidade de informação” é utilizado para definir ambientes de informação que tratam, oferecem acesso e guardam documentos e informações na forma de registros de conhecimento. Macedo e Ortega (2019, p. 326–327) destacam que

O termo unidades de informação é bastante utilizado no Brasil nos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia [ ] para contemplar as diversas instituições (ou setores) que se ocupam de produzir e oferecer serviços e produtos de informação bibliográfica (Macedo; Ortega, 2019, p. 326–327).

Os autores relatam que esse termo foi cunhado por Barreto *et al.* (1997) e reafirmado por Belluzzo (2007), sendo utilizado para se referir a ambientes de informação localizados em empresas, como um setor da organização que faz o gerenciamento das informações de negócio.

Macedo e Ortega (2019) explicam que toda unidade de informação é formada por partes que se articulam entre si, onde cada estrutura corresponde a uma função, operando de modo a depender da estrutura ou do sistema que representam. Pinheiro e Ferréz (2014, p. 208) acrescentam que as unidades de informação são caracterizadas como “conjuntos de componentes relacionados entre si na coleta, processamento, armazenamento, análise, disseminação e disponibilização de informações em determinada área”, configurando-se como um sistema aberto e retroalimentável. Sendo assim, as unidades de informação são “sistemas abertos [que] agem como organismos vivos, interagem com o ambiente, se expandem ou se retraem”.

Lacombe e Heilborn (2009, p. 35) afirmam que a “organização pode ser entendida como um processo de organizar”, pois “organizar é uma das responsabilidades do administrador”. [...] a organização consiste em identificar o trabalho a ser executado e distribuí-lo pelos que devem fazê-lo, de forma que os recursos sejam bem empregados.” Desse modo, quem está à frente da gestão em uma unidade de informação deve ter uma visão holística e estratégica da organização, mantendo a unidade como um organismo vivo e dinâmico.

Luporini e Pinto (1990) sustentam que uma organização pode ser entendida como uma relação de deveres ou funções para a execução de objetivos definidos. Para garantir uma gestão eficiente, é necessário serem definidos objetivos claros e coerentes com as necessidades dos usuários. Esses objetivos devem estar alinhados com a missão e a visão da instituição e com as políticas e diretrizes estabelecidas pela administração da unidade de informação. Nesse contexto,

A comunicação é importante em todos os níveis da organização, tanto verticalmente, de superior para subordinado e vice-versa, quanto horizontalmente, entre todos os integrantes da organização, mesmo alocados em diferentes setores (Almeida, 2011, p. 41).

Assim, a comunicação interna é essencial para motivar a equipe e manter o alinhamento no entendimento comum sobre os objetivos e propósitos da unidade de informação. Também se insere aqui a comunicação com o público, uma vez que a satisfação da comunidade de usuários é primordial para a organização. Discorrendo sobre a gestão em unidades de informação, García-Reyes (2007) a define como:

Um conjunto de funções e técnicas integradas, de execução simultânea, que devem ser aplicadas de forma necessária pela equipe de gestão, enquanto responsáveis pelo trabalho de terceiros, para garantir que a organização a que pertence funcione e possa atingir os objetivos e os propósitos que perseguem (García-Reyes, 2007, p. 12–13, tradução nossa).

Conceitualmente, a gestão em unidades de informação inclui um conjunto de atividades que têm como principal objetivo garantir o acesso dos utilizadores e a divulgação da informação ao público, utilizando ferramentas e técnicas de gestão para apoiar os interesses da comunidade de utilizadores, como guias do usuário, planos e políticas.

A gestão de unidades de informação envolve uma série de atividades importantes para garantir o acesso e a disseminação de informações para o público usuário. Para isso, é necessário serem definidos objetivos claros e que sejam desenvolvidos planos de ação. Assim como ocorre em outros tipos de organização, nas unidades de informação também são necessários alguns documentos administrativos de apoio à gestão, sendo que o instrumento referente às políticas da instituição é o mais importante, ao orientar o desenvolvimento dos outros tipos de documentos administrativos presentes nelas.

Desse modo, nas unidades de informação, as políticas desempenham um papel crucial para uma gestão eficaz, garantindo que os recursos informacionais disponíveis atendam à visão e missão institucional, assim como às necessidades dos usuários. As políticas são ferramentas importantes que orientam a gestão da biblioteca, visando facilitar o acesso dos usuários aos documentos presentes em seu acervo, tornando a recuperação mais rápida e eficiente. Deve-

se entender que o instrumento com as políticas trata de elementos da gestão da unidade de informação na totalidade, e não somente de um dos processos na organização.

Rubi (2012, p. 113) recomenda que uma unidade de informação deva ser analisada “enquanto organização”, visto que a política que a rege “só terá sentido uma vez norteada e respaldada por essa filosofia”. A autora continua explicando que “não podemos esquecer que os sistemas de informação são compostos por partes interligadas (inserção de documentos, classificação, catalogação, indexação, etc.) com objetivo comum de disponibilizar a informação da melhor maneira possível” (Rubi, 2012, p. 113). Citando Kontz *et al.* (1987), Almeida (2011, p. 1) acrescenta que “antes de se definirem estruturas organizacionais, atividades, recursos humanos, formas de orientação e controle de pessoal, é preciso que se estabeleçam os objetivos e que se definam planos para a consecução desses serviços”.

Ramos (1996) discute a importância da gestão no sucesso das unidades de informação, abordando técnicas e conceitos modernos de liderança, motivação, controle, planejamento e marketing. O autor enfatiza que a gestão vai além de um conjunto de ferramentas, ao envolver também uma compreensão profunda do negócio e do mercado de informação. Segundo o autor, “saber gerenciar uma unidade de informação desde o início dos seus trabalhos garante melhor uso de seus recursos, traduzidos em melhores indicadores de qualidade e produtividade” (Ramos, 1996, p. 1). Ele ainda relata que a gestão em unidades de informação envolve um planejamento estratégico, com a definição de objetivos e metas a longo prazo, alinhados à missão da biblioteca e às necessidades da comunidade.

Alves e Oliveira (2016, p. 75–76) chamam a atenção para a necessidade de liderança, sendo necessário “que haja gestores para comandar as atividades administrativas bem como de pessoas, ou indivíduos impulsionados a realizar cada etapa do processo de gestão incorporado ao fazer da profissão”. Para as autoras, a profissão de bibliotecário requer incorporar habilidades e competências de gestão, evidenciando o que une o campo da Biblioteconomia e Administração.

Oliveira (1998) explora diversos aspectos para a gestão de unidades de informação, ressaltando a necessidade de preparo gerencial adequado para os profissionais da área. Citando Line (1991, p. 133), o autor destaca que “uma exigência básica é que bibliotecários tomem conhecimento das tendências administrativas. Ainda pensam muito em termos das tarefas que necessitam ser executadas e muito pouco em termos da administração que é necessária para que tudo seja realizado eficientemente” (Oliveira, 1998, p. 03). Ele acrescenta que os profissionais da área precisam estar preparados para enfrentar desafios complexos,

utilizando uma abordagem estratégica e integrada para garantir a eficácia e a sustentabilidade das organizações de informação.

Após a discussão sobre a gestão em unidades de informação, em geral, a próxima seção aborda a gestão de bibliotecas universitárias, tema central deste estudo.

### 3.1.1 Gestão em bibliotecas universitárias

Antes de discutir a gestão em bibliotecas universitárias é preciso entender a sua dinâmica organizacional, que envolve a gestão integrada de recursos, serviços e processos para atender às necessidades de uma comunidade acadêmica, composta por estudantes, professores, técnico-administrativos, pesquisadores, colaboradores e a outros usuários esporádicos (Moran; Stueart; Morner, 2017). Segundo os autores, essa dinâmica abrange a gestão de recursos humanos (coordenação de equipes, definição de papéis e capacitação contínua, etc.), processos técnicos (incluindo catalogação, classificação, indexação e preservação de materiais), gestão de infraestrutura e tecnologias (manutenção de espaços físicos, atualização de tecnologias, etc.), planejamento e avaliação (estabelecimento de metas e indicadores de desempenho para monitorar qualidade dos serviços prestados, etc.), serviços ao usuário (treinamento, disseminação da informação, acesso a bases de dados, empréstimo, etc.), promoção de parcerias e extensão (colaboração com outras instituições e participação em eventos acadêmicos e culturais, etc.) e adaptação às necessidades dos usuários (respostas rápidas às demandas, suporte a projetos de extensão, etc.). Desse modo, essa dinâmica reflete o papel central da biblioteca universitária como mediadora do conhecimento, integrando inovação tecnológica e gestão eficiente para promover a ciência, o ensino e a extensão.

Considerando o contexto histórico, segundo Martins (2002, p. 82), durante a idade média houve três tipos diferentes de bibliotecas, pelo conhecido hoje como “entidade Mantenedora” as bibliotecas monacais; bibliotecas das universidades e bibliotecas particulares, que em virtude da evolução natural foram transformadas em bibliotecas oficiais e públicas. A gestão da informação na época, embora considerada restritiva, deve-se reconhecer a sua importância com a prática de cópias dos manuscritos, assim como a preservação desses espaços, realizados por monges. Martins (2002, p. 83) complementa dizendo que, “com maior ou menor interesse profano, com maior ou menor penetração leiga, são os mosteiros que salvam, para o mundo moderno, a riqueza literária da antiguidade”.

Embora tenha sido uma época de muitos acontecimentos no campo biblioteconômico, o grande acontecimento, ainda segundo Martins (2002, p. 89), foi o surgimento das bibliotecas

universitárias, um marco no destino de toda civilização e dos próprios livros em si. Com a laicização das bibliotecas,

Assiste-se ao aparecimento, no bairro das escolas, dos escribas e miniaturistas laicos, logo unidos em poderosa associação. Velhas ruas nos arredores de Saint-Séverin, conservam as lembranças desse comércio onde [...] se estabeleceram os miniaturistas. A entrada no jogo da clientela laica e dos artesãos laicos modificou profundamente, durante o século XIII, os aspectos tradicionais da arte do livro (Martins, 2002, p. 89).

Os miniaturistas desempenharam um papel importante na história das bibliotecas universitárias durante o período medieval (Martins, 2002). Segundo o autor, naquela época, as universidades europeias começaram a se estabelecer como centros de ensino e produção de conhecimento, o que exigia a criação e manutenção de acervos especializados para atender às demandas acadêmicas.

De acordo com Martins (2002), as primeiras universidades originaram-se por intermédio das ordens eclesiásticas, como os franciscanos e os dominicanos, e um exemplo é a Universidade de Oxford, fundada pelo bispo e grande chanceler da Inglaterra. Esses espaços eram considerados locais sagrados, exigindo dos visitantes trajes específicos, como beca e boné, para demonstrar respeito. O autor relata que as bibliotecas tinham prateleiras ao longo das paredes e estantes alinhadas no centro da sala, com os livros fixados por correntes para facilitar o uso e não permitir sua retirada da biblioteca. Ademais, o autor acrescenta que havia janelas altas, que filtravam a luz, iluminando retratos de benfeitores que inspiravam o trabalho e a reflexão. Após a leitura, era recomendado aos frequentadores que refletissem, passeando pela galeria coberta ao redor da biblioteca, e, durante a noite, o uso de lanternas era proibido para evitar acidentes, pois, nesse ambiente, a integridade e preservação das obras eram valores centrais (Martins, 2002). Segundo esse autor, o período renascentista trouxe mudanças importantes, incluindo o surgimento da figura do bibliotecário, até então inexistente.

As bibliotecas universitárias brasileiras são mantidas por Instituições de Ensino Superior (IES) e têm sua gestão profundamente alinhada às diretrizes das respectivas instituições. Embora contem com certo grau de autonomia para alcançar objetivos específicos, enfrentam limitações impostas por decisões gerais da instituição e pela estrutura hierárquica a que estão subordinadas. Como apontam Dib e Lima (2014, p. 06) “a forma de administração utilizada pela biblioteca deve estar em consonância com o modelo administrativo da universidade, constituindo-se em fator crítico de sucesso para ambas.”

Nesse contexto, França e Carvalho (2014) destacam que,

para garantir o cumprimento de suas atribuições com eficácia, as bibliotecas devem ter suas estruturas administrativas definidas e alinhadas com a Universidade, contar

com o assessoramento de uma comissão de planejamento composta por representantes dos três segmentos da comunidade universitária, ter um planejamento estratégico e o seu regimento interno aprovado pelo conselho universitário (França; Carvalho, 2014, sem paginação).

Desse modo, segundo os autores, uma gestão eficaz em bibliotecas universitárias requer estruturas administrativas bem definidas e alinhadas à universidade, planejamento estratégico, assessoramento de uma comissão composta por representantes da comunidade universitária e um regimento interno aprovado pelo conselho universitário.

A gestão dessas bibliotecas também deve estar preparada para acompanhar as mudanças e cumprir suas funções com excelência, atendendo tanto às suas necessidades internas quanto às demandas de seus usuários. Como lembram Dib e Lima (2014, p. 06), uma biblioteca universitária bem administrada não só cumpre sua missão, mas também “auxilia a universidade a exercer plenamente suas funções social e formativa.”

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) desempenham um papel especial nesse cenário, facilitando tanto o atendimento ao usuário quanto os processos administrativos. Segundo Cavalcante, Guerra e Chaves (2023, p. 09), as TIC são aliadas importantes, ao oferecerem subsídios que auxiliam na tomada de decisões organizacionais. No entanto, a tecnologia sozinha não basta. É imprescindível que as bibliotecas contem com bibliotecários capacitados, que atuem como gestores comprometidos com a motivação da equipe e a gerência eficiente dos recursos. Alves e Oliveira (2016, p. 02) reforçam a importância desse perfil ao afirmarem que “um bom gestor necessita de conhecimentos em gestão de recursos e processos” e, ao mesmo tempo, habilidades de liderança para conduzir equipes. Dziekaniak (2009) complementa, ressaltando que o sucesso das bibliotecas universitárias depende de instrumentos de gestão eficazes, da colaboração da equipe e de uma postura gerencial proativa.

Essas bibliotecas desempenham um papel importante no ambiente acadêmico, apoiando o ensino, a pesquisa e a extensão. Para Cervantes, Fujita e Rubi (2008, p. 214), elas têm a responsabilidade de liderar as atividades de organização e disseminação da informação, atendendo às necessidades de seus usuários. Contudo, em um cenário de crescente concorrência, Silva, Schons e Rados (2006, p. 16) destacam que,

Devido à concorrência cada vez mais acirrada no cenário atual, as bibliotecas universitárias necessitam monitorar e aprimorar constantemente suas políticas de gestão, uma vez que fatores como satisfação dos usuários, qualidade em serviços, gerenciamento eficiente da produção entre outros, são fundamentais para o sucesso e sobrevivência em longo prazo. Para isso, as organizações devem adotar uma política de gestão coerente com seus próprios objetivos, levando em consideração fatores ambientais internos e externos, a fim de permitir que seus serviços agreguem valor ao atendimento, diferenciando-o da concorrência e, conseqüentemente, encantando e fidelizando os usuários.

Desse modo, é fundamental monitorar e aprimorar continuamente as políticas de gestão para garantir a qualidade dos serviços, a satisfação dos usuários e a sustentabilidade da biblioteca no longo prazo.

Além disso, a gestão dessas bibliotecas pode se beneficiar de metodologias e ferramentas gerenciais. Souza e Spudeit (2022, p. 01) apontam que práticas como o Programa 5S, ciclo PDCA, Benchmarking, métodos ágeis e PMBOK, entre outras, oferecem suporte valioso para o planejamento e a organização das atividades. Ferramentas como questionários, diagramas e mapeamento de processos também são úteis para compreender e otimizar as operações. Amaral e Corrêa (2020, p. 12) reforçam essa perspectiva ao afirmarem que,

Ao realizar o planejamento das ações de aprimoramento dos produtos, serviços e procedimentos das bibliotecas universitárias, os gestores das BUs [bibliotecas universitárias] podem adotar as mesmas perspectivas dos paradigmas da Ciência da Informação: foco na melhoria dos sistemas e técnicas empregados (paradigma físico); foco no usuário de uma forma mais personalizada e individual (paradigma cognitivo); foco nos sistemas de informações externos à biblioteca e nos novos comportamentos informacionais dos usuários (paradigma social) (Amaral; Corrêa, 2020, p. 12).

Essa visão amplia a compreensão sobre como estratégias inovadoras podem ser implementadas para alinhar os serviços das bibliotecas às demandas contemporâneas dos usuários. Cavalcante, Guerra e Chaves (2023) observam que a complexidade administrativa das bibliotecas universitárias exige instrumentos bem estruturados, pois suas múltiplas funções dificultam delimitar responsabilidades e tarefas específicas. Com o apoio dessas ferramentas e estratégias, as bibliotecas podem organizar melhor sua logística e fortalecer a tomada de decisão.

Portanto, a gestão de bibliotecas universitárias vai além da simples administração de recursos. Ela envolve planejamento estratégico, uso inteligente de tecnologias, metodologias modernas e uma equipe capacitada e motivada. Ao alinhar todos esses elementos, essas bibliotecas podem continuar a desempenhar seu papel crucial no desenvolvimento acadêmico e científico das instituições que servem, garantindo o acesso à informação e contribuindo para o avanço da sociedade.

O processamento técnico é outra peça-chave na eficiência das bibliotecas universitárias. Atividades como catalogação, indexação e classificação garantem que os recursos estejam acessíveis e bem organizados. Nesse contexto, os manuais de procedimentos tornam-se ferramentas indispensáveis. Eles padronizam processos, orientam a equipe, auxiliam no treinamento de novos profissionais e garantem consistência e qualidade na execução das tarefas. Um manual de procedimentos eficiente deve ser dinâmico, atualizado regularmente e refletir as melhores práticas, incorporando novas tecnologias e políticas.

A gestão eficiente de unidades de informação requer metodologias e práticas bem estabelecidas para garantir a organização e o acesso à informação. Dentro desse contexto, o processamento técnico assume um papel essencial na estruturação e recuperação dos registros informacionais, sendo composto por atividades como catalogação, indexação e classificação.

### 3.2 O processamento técnico

Na Renascença a biblioteca começa a adquirir um sentido mais moderno, conforme relata Vieira (2000), quando surge a figura do bibliotecário e, assim, as bibliotecas começam a desenvolver sistemas de catalogação e classificação mais estruturados (Martins, 1996). Depois, entre os séculos XV a XVII, a invenção da imprensa por Gutenberg demandou uma melhor organização dos acervos e, já no século XVI, Konrad Gesner publicou uma bibliografia arranjada alfabeticamente por autor e um índice de assuntos, o que marcou um avanço significativo na catalogação bibliográfica (Fiuza, 1987 *apud* Vieira, 2000). Em seguida, ainda segundo Vieira (2000), no século XVIII, a França desenvolveu o primeiro código nacional de catalogação após a Revolução Francesa, e, já no século XIX, surgem sistemas de classificação mais sofisticados, como a Classificação Decimal de Dewey, publicada pela primeira vez em 1876.

Vieira (2000) destaca que o século XX trouxe avanços com a automação e a digitalização dos acervos, com a publicação das Regras de Catalogação Anglo-Americanas (AACR) em 1967 e sua revisão em 1978 (AACR2). Além disso, as bibliotecas passaram a utilizar formatos padronizados como o MARC (Machine-Readable Cataloging) para facilitar a cooperação e o intercâmbio de dados bibliográficos (Witt, 2019). Chegando ao século XXI, Vieira (2000) relata que a automação e a internet transformam o processamento técnico, com os sistemas integrados de gestão bibliográfica e as redes internacionais como a OCLC (Online Computer Library Center) para compartilhar recursos e informações. Para essa autora, a adaptação às novas tecnologias é essencial para manter a eficiência e a eficácia das atividades de processamento técnico.

A organização do conhecimento é uma grande necessidade e como qualquer área essencial, ela evolui e se adapta ao longo de sua existência, sendo um campo que tem uma ligação íntima com a manipulação técnica no ambiente das bibliotecas universitárias, já que ambos convergem no mesmo objetivo de sistematizar e recuperar informações de forma sistematizada, e cuja recuperação seja eficaz e acessível para o usuário final. O tratamento técnico, por sua vez, é um conjunto de ações que compreendem a catalogação, classificação

e indexação dos materiais bibliográficos, etapas essenciais para garantir a máxima organização do acervo e permitir uma consulta eficaz do mesmo.

No entanto, a divisão desses processos pode mudar de uma instituição para outra no momento em que se define em qual área ou setor a unidade de informação está situada. Entender que há mudanças conforme a organização é uma nova forma analítica de pensar sobre a visão de processamento, o que a torna um sistema variável de diversas formas. Bem como, torna-se fundamental perceber que ele está cada vez mais interligado com a própria organização do conhecimento, uma vez que a catalogação envolve a criação de identificadores e a aplicação de normas, como a Classificação Decimal de Dewey ou a Classificação Decimal Universal. Ambas categorizam o conhecimento consoante áreas discursivas para permitir ao profissional bibliotecário catalogador a capacidade de visão metódica sobre suas habilidades e competências pretéritas e adquiridas, a fim de permitir uma autoimagem crítica de si, sabendo-se como um profissional que usa de sua capacidade de processamento para manter-se apto ao meio organizacional, social, tecnológico e intelectual.

Sobre o aspecto da atuação do bibliotecário, Mey e Silveira (1995) dizem que

Como se tornaria impossível aos usuários das bibliotecas, para escolha do mais conveniente, folhear todos os livros, ouvir todos os discos, manusear ou acessar todas as outras formas de registro disponíveis nos acervos reais ou ciberespaciais, mesmo que os materiais estivessem ampla e corretamente 'arrumados', nós, bibliotecários, elaboramos representações desses registros, para simplificar a busca. Isto é, elaboramos conjuntos de informações codificadas para representar cada um dos registros do conhecimento existentes em acervos (Mey; Silveira, 1995, p. 2).

Esse tratamento consiste em fazer de cada documento único e, ainda assim, agrupado com seus semelhantes. Nas bibliotecas esse procedimento é conhecido por processamento técnico que, segundo Cunha e Cavalcanti (2008), é um

[...] Conjunto de atividades às quais um documento é sucessivamente submetido até ser considerado pronto para ser incluído no acervo e ser usado pelo público da biblioteca. Envolve, entre outras: posição de carimbo identificador da biblioteca, número de registro, catalogação, classificação, etiqueta com o número de chamada, etiqueta especial para fins de segurança e bolsinho contendo ficha de empréstimo do documento [...] (Cunha; Cavalcanti, 2008, p. 293)

Souza e Tabosa (2017) apresenta as principais atividades do ciclo informacional de forma simplista, buscando apresentar de forma mais clara as preocupações do processamento técnico. A ser apresentado em uma adaptação na figura 7.

Figura 7 - Principais atividades do ciclo informacional



Fonte: adaptado de Souza e Tabosa (2017).

Os autores completam dizendo que “(...)para ocorrer a recuperação de itens do acervo de uma UI, é necessário que tais itens estejam bem organizados e essa organização é obtida como resultado do processamento técnico” (Souza; Tabosa, 2017, local 62).

O processamento técnico é, em si, um serviço de tratamento da informação. Sobre esse aspecto Naves (2004) conclui que

No campo do tratamento da informação, o termo indexação apresenta dois sentidos: um mais amplo, quando se refere à atividade de criar índices, seja de autor, de título, de assunto, tanto de publicações (livros, periódicos), quanto de catálogos ou de banco de dados, em bibliotecas ou centros de informação. O outro sentido, mais restrito, refere-se à indexação, classificação ou catalogação de assuntos das informações contidas em documentos (Naves, 2004, p. 3).

Souza e Tabosa (2017) completam afirmando que o processamento da informação é um trabalho intelectual realizado pelo bibliotecário, e que consiste nas representações temática e descritiva além da preparação do material para circulação e outros produtos e serviços de informação. O processamento técnico em bibliotecas ou catalogação nem sempre foi conforme visto hoje, em sua maioria. As mudanças mais marcantes foram a evolução da ficha catalográfica para registros em microcomputadores alterando consigo o perfil da biblioteca que antes isolada passa a ultrapassar suas barreiras físicas. O que mais uma vez passou por modificações com a extensão das atividades no ambiente on-line.

O estudo da Vieira (2000) destaca como as práticas de processamento técnico são desenvolvidas e aprimoradas ao longo do tempo, desde a Antiguidade até os dias atuais, demonstrando a contínua preocupação em organizar o conhecimento. Segundo a autora, as primeiras bibliotecas, como a Biblioteca de Alexandria e a Biblioteca de Assurbanipal, possuíam sistemas de organização rudimentares. Já na Idade Média, os monges copistas e os padres eram responsáveis pela organização e preservação dos acervos.

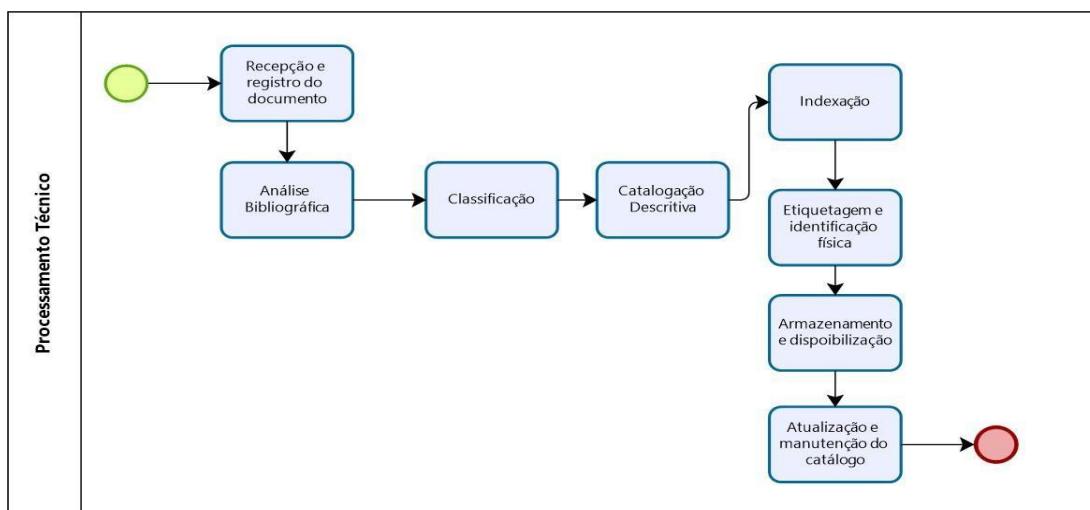
O estudo de Witt (2019) explorou o processamento técnico de livros na Biblioteca de Matemática e Estatística da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). A autora aplicou o Business Process Model Notation (BPMN), a qual é uma técnica de modelagem que permite a representação gráfica dos processos de uma organização, para mapear o processamento técnico de livros na biblioteca. Segundo a autora, a aplicação da BPMN revelou diversos pontos críticos no processamento técnico da biblioteca, incluindo a duplicidade de atividades e a falta de padronização em certas etapas. O foco principal do estudo de Witt (2019) foi nos processos de catalogação, indexação e classificação dos materiais, tópicos que serão discutidos nas próximas subseções.

Souza e Tabosa (2017, local 76) concluem que as

tarefas do processamento de informação englobam a catalogação, a indexação, a classificação, a inserção do item em um sistema de gerenciamento de acervos, a disseminação seletiva da informação, a etiquetagem, dentre outras rotinas procedimentais que as UIs poderão ou não adotar, dadas suas particularidades.

Os autores completam que “essas atividades são tanto intelectuais quanto técnicas (...)” (Souza; Tabosa, 2017, local 76). O gráfico 5 apresenta os processos desenvolvidos no setor de processamento técnico.

Gráfico 5 - Etapas dos procedimentos no setor de processamento técnico



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante os anos de 2023 e 2024.

O Gráfico 5 apresenta um fluxograma elaborado no Bizagi Modeler, que modela o processo de processamento técnico de documentos em unidades de informação, com ênfase no ambiente bibliotecário. O diagrama explicita, de maneira estruturada, as principais etapas envolvidas na organização, tratamento e disponibilização de materiais documentais, evidenciando um encadeamento lógico das atividades.

Todavia, é necessário considerar que, com a incorporação de tecnologias da informação e comunicação nos procedimentos técnicos, tais processos não ocorrem, necessariamente, linearmente. O processamento técnico, sobretudo em ambientes automatizados, caracteriza-se por um alto grau de interdependência entre as etapas, sendo a sequência operacional suscetível a variações em função das especificidades institucionais, dos sistemas utilizados e das decisões profissionais envolvidas.

De modo geral, as atividades que compõem o setor de processamento técnico podem ser descritas conforme os seguintes passos:

- 1) Recepção e registro do documento — etapa inicial onde o documento é formalmente registrado no sistema da biblioteca.

- 2) Análise Bibliográfica — avaliação do documento para identificar suas principais características informacionais.
- 3) Classificação — atribuição de códigos ou sistemas de categorização (como CDD ou CDU), organizando o material em função de sua temática.
- 4) Catalogação Descritiva — registro detalhado dos metadados do documento, incluindo título, autor, edição, ISBN, entre outros elementos bibliográficos.
- 5) Indexação — associação de termos controlados ou descritores para facilitar a recuperação do documento nas bases de dados.
- 6) Etiquetagem e identificação física — aplicação de etiquetas e códigos de identificação (como código de barras e RFID), garantindo a rastreabilidade e controle do material.
- 7) Armazenamento e disponibilização — organização física dos documentos nas estantes e disponibilização para consulta pelos usuários.
- 8) Atualização e manutenção do catálogo — revisão periódica dos registros bibliográficos e ajustes necessários para garantir a precisão das informações no sistema.

O setor de processamento técnico em uma biblioteca universitária é responsável por uma série de atividades que garantem a organização e a representação dos materiais no acervo de unidades de informação. Essas atividades incluem tombamento ou registro patrimonial, que consiste em incluir o material no acervo oficial, atribuindo um número único de controle para fins administrativos e de inventário. Além dessas atividades, o processamento técnico pode incluir a etiquetagem e a sinalização dos documentos, como a aplicação de etiquetas com números de chamada ou códigos de barras, que auxiliam na identificação e organização física do material. Parte desses processos serão discutidos na próxima sessão.

### **3.3 Os processos no setor de processamento técnico**

Nesta seção, exploram-se os processos de catalogação descritiva, de indexação e de classificação, sendo o foco deste estudo. Cada um desses processos desempenha um papel importante na forma como os documentos são representados e permitem a recuperação da informação. A catalogação descritiva, registra as características físicas e bibliográficas dos documentos, a indexação ajuda a representar os temas e conteúdo organizadamente, e a classificação atribui codificações para os documentos, de modo que auxiliem na encontrabilidade deles.

### 3.3.1 O processo de catalogação descritiva

A distinção entre catalogação como processo exclusivamente descritivo e a indexação como parte da catalogação temática é tema de debate na literatura. Há autores que separam os conceitos (Senônios, 2000; Lancaster, 2004), enquanto outros entendem a catalogação como uma atividade integrada (Ranganathan, 1957; Oliveira, 2006), que inclui tanto a descrição quanto a análise temática.

Neste estudo, acata-se a visão de Svenonius (2000) e Lancaster (2004), e, nesta concepção, nesta seção apresenta-se a catalogação descritiva como um conjunto de práticas sistematizadas destinadas à descrição e organização de recursos informacionais. Para tanto, a seção inclui um breve histórico, os aspectos conceituais e as fases do processo de catalogação descritiva.

#### 3.3.1.1 *Breve histórico*

A catalogação descritiva é uma prática que acompanha a humanidade desde os primeiros esforços para organizar e registrar informações. Na antiguidade, bibliotecas como a de Alexandria já demonstravam a necessidade de sistematizar o conhecimento acumulado, embora de maneira rudimentar (Oliveira, 2006). No entanto, segundo a autora, foi com o surgimento das bibliotecas modernas, entre os séculos XVIII e XIX, que a catalogação descritiva começou a se desenvolver como conhecemos hoje. O crescimento acelerado do volume de publicações fez com que se tornasse essencial criar métodos mais rigorosos para descrever e organizar documentos de forma consistente e acessível (Castro, 2020).

Um marco importante nesse processo foi o estudo de Charles A. Cutter (1904), que publicou, no final do século XIX, *Rules for a Dictionary Catalog*. O autor estabeleceu princípios fundamentais para a catalogação descritiva, defendendo que ela deveria responder às perguntas básicas sobre os documentos: quem os criou, o que eles são e onde podem ser encontrados. Essa visão trouxe uma estrutura lógica e uniforme para os catálogos, contribuindo para facilitar a identificação e o acesso às obras. Pode-se afirmar que Cutter é amplamente reconhecido como um dos pioneiros na construção do que hoje se entende como catalogação moderna.

Discorrendo sobre o século XIX, Machado e Zafalon (2020) indicam que ele foi determinante para a história e o desenvolvimento da catalogação moderna. Segundo os autores, vários fatores contribuíram para o desenvolvimento prático e teórico da catalogação, como a ideia de democratizar o acesso aos livros para todos, o crescimento da produção de livros em

línguas vernáculas (não somente o latim), e o surgimento de bibliotecas públicas, nacionais e universitárias.

Nos séculos seguintes, a catalogação descritiva se consolidou ainda mais, especialmente com a atuação da Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, que ajudou a padronizar o processo (Oliveira, 2006). Foi nesse contexto que surgiram normas como o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR) e sua segunda edição, o AACR2, que influenciaram bibliotecas em todo o mundo. Mais tarde, a transição para ambientes digitais levou ao desenvolvimento do Resource Description and Access (RDA), um modelo conceitual mais flexível e adaptado às necessidades dos catálogos eletrônicos (Assumpção; Santos, 2013).

No Brasil, a catalogação descritiva ganhou força com a adoção de padrões internacionais. Segundo Oliveira (2006), a catalogação descritiva evoluiu para atender ao desafio de garantir precisão e padronização na identificação dos documentos, especialmente em um cenário cada vez mais interconectado. A autora reforça que a catalogação descritiva é a base para um sistema eficiente de organização da informação, permitindo que diferentes instituições se comuniquem integradamente.

Com o advento dos catálogos digitais e o uso de metadados como o Dublin Core, a catalogação descritiva continua se reinventando. Hoje, ela não se limita à identificação física dos documentos, mas também busca se adaptar às demandas dos usuários em ambientes digitais. Assim, desde os primeiros registros na Biblioteca de Alexandria até os catálogos digitais modernos, a catalogação descritiva permanece essencial para organizar e tornar o conhecimento acessível.

### *3.3.1.2 Aspectos conceituais do processo de catalogação*

Conceitualmente, em um aspecto amplo, Campello (2006, p. 7) define a catalogação como “a descrição das características dos documentos que formam as coleções das bibliotecas”. Aprofundando essa ideia e referindo-se aos nomes dos autores, editores, local, data, entre outros, Alvez (2010) declara que a catalogação se constituiu como um processo de representação da informação que garante a identificação única do recurso informacional para recuperabilidade.

Svenonius (2000) destaca que a catalogação descritiva não é apenas um trabalho técnico, mas um processo intelectual que busca uniformizar a representação dos documentos para facilitar sua recuperação. A autora compara a catalogação descritiva a um sistema de

endereçamento, essencial para conectar os usuários aos recursos que procuram. Em continuidade, Mey e Silveira (1995) definem a catalogação como:

O estudo, preparação e organização de mensagens, com base em registros do conhecimento, reais ou ciberespaciais, existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir a interação entre as mensagens contidas nestes registros do conhecimento e as mensagens internas dos usuários (Mey; Silveira, 1995, p. 7).

Essas definições ampliam a compreensão da catalogação ao considerar tanto os aspectos descritivos quanto a relação entre os registros documentais e os usuários. Nesse contexto, outras contribuições oferecem perspectivas complementares. Barbosa (1978, p. 30), por exemplo, traz a catalogação como “o processo técnico do qual resulta o catálogo”. Em contrapartida, Mey e Silveira (1995, p. 08) destacam que a visão da catalogação como uma técnica de elaboração de catálogos ou de listar itens é muito simplista e restritiva da tarefa, pois,

O que diferencia a catalogação de um inventário, listagem de itens, é o fato de não apenas caracterizar os registros do conhecimento, individualizando-os, tornando-os únicos entre os demais, como também de reuni-los por suas semelhanças (Mey; Silveira, 1995, p. 8).

Desse modo, Mey e Silveira (1995, p. 9) afirmam que um catálogo pode ser definido como “um canal de comunicação estruturado, que veicula mensagens contidas nos itens e sobre os itens do(s) acervo(s), apresentando-as sob forma codificada e organizada”.

Barbosa (1978, p. 30) acrescenta que o catálogo “é a linguagem de descrição bibliográfica, que só pode ser um bom instrumento de comunicação à medida que for normalizado”. Monteiro (2008, p. 42) também trata desse ponto e afirma que “a catalogação pode ser definida como a descrição bibliográfica de um documento em tabelas e/ou fichas, na concepção de produtos como catálogos ou referências bibliográficas”. Como síntese, Siqueira (2003, p. 37) destaca que a catalogação é como “uma forma de representação sucinta e padronizada de um item documentário”.

Por sua vez, Machado e Zafalon (2020) destacam a função da catalogação afirmando que

[...] por meio da catalogação que se garante o acesso e a recuperação do conhecimento registrado. Assim, com função mediadora em um processo comunicativo, a catalogação contribui para a efetiva organização e uso da informação por pessoas e máquinas (Machado; Zafalon, 2020, p. 11).

Com isso, os autores indicam que a catalogação ocupa um espaço de destaque no fluxo informacional, dando acesso e apoiando a recuperação da informação. Assim, “como parte do fluxo informacional, o exercício de representar informações passa a contar com instrumentos auxiliares, que contribuem para o desempenho e o alcance de resultados mais

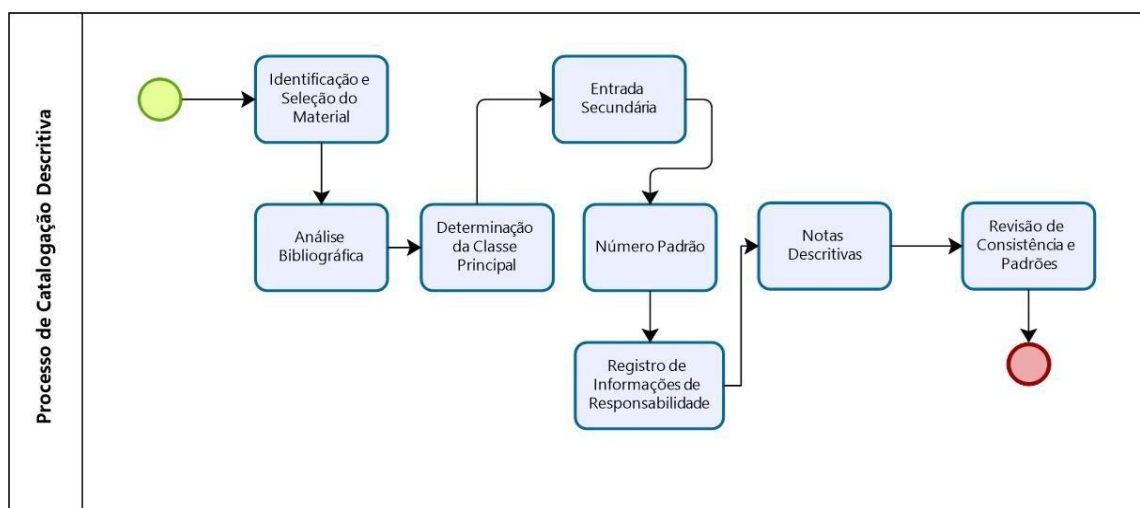
eficientes das informações representadas” (Machado; Zafalon, 2020, p. 11). Com efeito, há diversas ferramentas que têm como finalidade o controle bibliográfico: requisitos; códigos e regras; linguagens e formatos, tais como: modelos conceituais (FRBR, FRAD, FRSAD e IFLA LRM), códigos de catalogação (ISBD, AACR2 e RDA), e linguagens e formatos (MARC 21, Dublin Core, MODS).

Os modelos, códigos e formatos apresentados são instrumentos fundamentais para a catalogação e garantem padronização no tratamento da informação. No entanto, para que esse processo ocorra de forma estruturada, é necessário compreender as diferentes fases da catalogação, desde a análise inicial do recurso até sua descrição final nos sistemas de informação.

### 3.3.1.3 Fases do processo de catalogação

O processo de catalogação descritiva em bibliotecas é subdividido em etapas, em que cada uma delas exerce a função de garantir a precisão e a consistência na descrição dos itens, conforme representado no mapeamento de processos gráfico 6.

Gráfico 6 - Representação gráfica da catalogação descritiva



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante os anos de 2023 e 2024.

A figura 12 apresenta um fluxograma modelado no Bizagi Modeler, representando o processo de catalogação descritiva em bibliotecas. O diagrama ilustra as principais etapas envolvidas na organização de registros bibliográficos, desde a identificação do material até a revisão final de consistência e padrões, a saber:

- 1) Identificação e Seleção do Material — primeira etapa onde se identifica o material a ser catalogado, verificando sua relevância para o acervo.
- 2) Análise Bibliográfica — exame detalhado do documento para coletar informações essenciais, como autor, título, edição e demais elementos descritivos.
- 3) Determinação da Classe Principal — definição da classificação do material, geralmente baseada em sistemas como CDD (Classificação Decimal de Dewey) ou CDU (Classificação Decimal Universal).
- 4) Entrada Secundária — registro de entradas adicionais, como autores secundários ou assuntos, para facilitar a recuperação da informação.
- 5) Número Padrão — coleta de identificadores normalizados, como ISBN, ISSN, DOI, ou outros códigos específicos.
- 6) Registro de Informações de Responsabilidade — inclusão de detalhes sobre autores, tradutores, organizadores e demais responsáveis pela obra.
- 7) Notas Descritivas — adição de observações que complementam a catalogação, como edições especiais, alterações na publicação e características físicas do documento.
- 8) Revisão de Consistência e Padrões — etapa final, onde se verifica se todas as informações seguem os padrões estabelecidos e se há necessidade de ajustes.

O processo de catalogação descritiva representado no diagrama reflete uma abordagem estruturada para a organização de registros bibliográficos em bibliotecas. Nota-se que o fluxo segue uma estrutura sequencial bem definida, garantindo a padronização dos registros bibliográficos. A presença de uma revisão final de consistência reforça a preocupação com a qualidade e uniformidade dos registros no catálogo. A modelagem permite visualizar as etapas que irão garantir a precisão e padronização dos dados, contribuindo para a recuperação eficiente da informação. Além disso, o fluxo evidencia a necessidade de critérios normativos e a aplicação de sistemas classificatórios padronizados, essenciais para a gestão de acervos bibliográficos.

Anzolin (2009) e Assumpção e Santos (2013) relatam que as Tecnologias de Informação e Comunicação (Tios) impulsionam mudanças e avanços significativos no processo de catalogação, reconhecendo que essas mudanças são em parte provocadas pela necessidade de adequação aos novos ambientes informacionais, além dos diferentes tipos de documentos,

suportes, conteúdos e acessos. Para Espíndola (2018), a catalogação torna-se mais atual à medida que aproveita recursos tecnológicos para atingir seus objetivos e superar os desafios da era digital. Fica claro, então, que embora a catalogação seja um processo organizacional relativamente antigo, ela vem sendo atualizada ao longo dos anos na busca por se manter ativa na promoção do conhecimento.

Finalizada a seção de catalogação descritiva, a próxima seção discute o segundo processo — o de indexação.

### 3.3.2 O processo de indexação

Nesta seção são abordados os conceitos, técnicas e ferramentas utilizadas na indexação, com destaque para seu papel no contexto das bibliotecas universitárias. A discussão inclui um breve histórico, aspectos epistemológicos, conceituais e abordagens práticas, com a discussão das fases do processo de indexação.

#### 3.3.2.1 *Breve histórico*

A prática da indexação é uma atividade que faz parte do tratamento de documentos, surgindo da necessidade humana de organizar informações e torná-las facilmente acessíveis. Como destacam Silva e Fujita (2004), esse processo começou a se estruturar de maneira mais sólida com o aumento das publicações técnico-científicas. Esse crescimento trouxe consigo o desafio de controlar e organizar uma quantidade crescente de informações, impulsionando o desenvolvimento de centros especializados e, conseqüentemente, dando origem à Documentação como uma área de conhecimento teórico e prático.

Bradford (1961), em seu clássico livro “Documentação”, enfatiza como a indexação desempenha um papel importante na análise documental, ampliando o entendimento e a aplicação desse conceito. Gardin (1981, p. 29) complementa essa visão ao entender a indexação, dentro do campo da Análise Documentária, como um conjunto estruturado de procedimentos. Esses processos têm o objetivo de capturar e representar o conteúdo de documentos científicos de maneira que facilite sua recuperação, tornando a informação mais acessível e útil para os usuários.

Os primeiros índices, que historicamente estão atrelados à indexação, datam da Antiguidade, como os registros das tábuas de argila na Mesopotâmia (Silva; Fujita, 2004). As autoras destacam que a técnica evoluiu ao longo dos séculos, destacando-se o trabalho de Cruden no século XVIII com a compilação da primeira concordância completa da Bíblia. Ademais, as

pesquisadoras relatam que, no século XIX, Melvil Dewey trouxe contribuições significativas com sua Classificação Decimal, marcando o início da indexação moderna.

A indexação evoluiu para incorporar análises temáticas mais sofisticadas (Silva; Fujita, 2004). Segundo as autoras, relacionadas ao processo de indexação, destacam-se duas correntes principais: a corrente francesa e a inglesa. Segundo as autoras, a corrente francesa enfatiza a Análise Documentária como um macroprocesso, em que a indexação é a etapa final da representação documental. E, para elas, a corrente inglesa vê a indexação como um processo independente, que inclui a análise de assunto como etapa inicial.

Segundo Fujita (2003), estudos recentes incorporaram elementos da psicologia cognitiva e da linguística para refinar a indexação. Nesse contexto, as autoras destacam aspectos como a compreensão do conteúdo e a identificação de conceitos-chave são essenciais para garantir uma representação fiel e útil do documento.

Silva e Fujita (2004) concluem que, apesar dos avanços, o processo de indexação ainda carece de consolidação teórica e enfrenta desafios relacionados à integração de aspectos lógicos, linguísticos e cognitivos. Conforme as pesquisadoras, esses elementos, quando devidamente compreendidos, podem permitir análises mais eficazes, adaptando-se às demandas de usuários e aos avanços tecnológicos.

### 3.3.2.2 *Aspectos epistemológicos*

No âmbito epistemológico, a indexação transcende uma técnica operacional do processamento técnico, sendo concebida como um processo interpretativo relacionado à estruturação e comunicação do conhecimento, como discutido por Fidel (1994), Hjørland (1997), Svenonius (2000) e Olson (2002). Esses autores destacam que a indexação envolve questões de significado, representação e interpretação, exigindo uma compreensão aprofundada do conhecimento representado nos documentos e sua organização para a informação seja acessível e apropriada pelos usuários.

Fidel (1994) enfatiza a perspectiva centrada no usuário, propondo que a escolha dos termos deve alinhar-se ao conhecimento e às expectativas do público-alvo. Para ela, a indexação é uma prática interpretativa e adaptativa que busca conectar o conhecimento representado às necessidades cognitivas dos usuários.

Hjørland (1997), em diálogo com a Teoria da Atividade, interpreta a indexação como um processo situado e contextual, afirmando que o conhecimento não é objetivo, mas construído

por meio das práticas e perspectivas das comunidades epistêmicas. Já Svenonius (2000), aborda a indexação sob o prisma das teorias de representação do conhecimento, discutindo seu papel na compreensão e utilização de conceitos pelos usuários, destacando seu impacto epistemológico.

Olson (2002) aprofunda o debate ao tratar a indexação como um processo social e epistemológico que reflete o poder da linguagem na escolha de termos. Ela argumenta que essas escolhas moldam representar conhecimentos e culturas diversas, influenciando o acesso ao conhecimento.

Em síntese, esses autores convergem na visão de que a indexação, além de tornar o conhecimento acessível, deve organizá-lo de forma que o usuário possa compreendê-lo e aplicá-lo eficazmente em contextos reais, atendendo às suas demandas específicas.

### *3.3.2.3 Aspectos conceituais do processo de indexação*

A International Organization for Standardization (ISO) 5963 (1985, p. 02) define a indexação como “o processo de análise intelectual pelo qual os conceitos são extraídos dos documentos e transcritos em termos de indexação”. Ademais, a norma descreve que o processo de indexação consiste em “representar um conceito na forma de um termo derivado de linguagem natural [...] ou um símbolo de classificação”, sendo “o ato de descrever ou identificar um documento em termos de seu conteúdo temático.”

Similarmente, Naves (1996, p. 215) assegura que a indexação é a “ação de identificar e descrever um documento de acordo com seu assunto”, seguindo os princípios da NBR 12676, que recomenda o uso de termos representativos em linguagens de indexação. Esse processo, como destaca Naves (2004), pode ser entendido em dois sentidos: um mais amplo, relacionado à criação de índices, como de autor, título e assunto, aplicáveis a publicações e bancos de dados; e um mais restrito, que abrange a classificação ou catalogação de assuntos em documentos.

A ISO 5693 (1985) chama a atenção para a natureza subjetiva da atividade de indexação, e, sobre essa questão, Lima (2020, p. 154) afirma que “é natural que [...] sejam percebidas divergências entre termos atribuídos a um mesmo documento por profissionais de diferentes instituições e contextos.” A autora descreve a indexação como a “representação de um documento por meio de uma descrição abreviada de seu conteúdo essencial” (Lima, 2020, p. 153).

Na visão de Fujita (2003), a indexação pode ser dividida em dois aspectos principais: o processo de construção de índices e o processo de análise documentária. Duarte (2007, não paginado) complementa, definindo a indexação como “o ato de descrição ou identificação em um documento de termos extraídos tanto do texto original quanto de uma linguagem de indexação.” Esse processo, embora sistemático, exige decisões fundamentadas no contexto em que o documento será utilizado.

A qualidade da indexação é essencial para a eficácia da recuperação da informação, questão discutida na Unisist (1981), que declara que ela depende de três fatores principais: a qualificação do indexador, a qualidade dos instrumentos de indexação e a adequação dos métodos e procedimentos utilizados. Além disso, relata que é fundamental que os índices sejam flexíveis, permitindo atualizações e adaptações para atender às novas necessidades dos usuários. Nesse sentido, a relação entre indexação e recuperação da informação é uma relação de causa e efeito, como aponta Fujita (2012b, p. 13), pois “a recuperação da informação é o próprio efeito da indexação.”

Gil-Leiva (2012) reforça essa interdependência, afirmando que “a indexação não tem razão de existir se não for para recuperar a informação.” Já Feitosa (2006, p. 28) destaca que “resultados satisfatórios na recuperação da informação dependem diretamente da qualidade com que a indexação foi realizada.” Assim, a indexação adequada possibilita a recuperação eficiente dos documentos e evita problemas como “ruídos” (documentos irrelevantes) e “silêncios” (documentos perdidos), conforme bem lembrado por Chaumier (1988, p. 74).

Fujita (2004, p. 61) destaca que o processo de indexação é “a combinação metodológica altamente estratégica entre o tratamento do conteúdo de documentos e sua recuperação por um usuário,” relacionando processo e finalidade. Nesse sentido, a Unisist (1981, p. 84) classifica a indexação como uma atividade essencial para a eficácia dos sistemas de recuperação da informação, visão compartilhada por Araújo Júnior (2007) e Dias e Naves (2007), que consideram a indexação uma operação básica e estratégica para assegurar resultados relevantes nas buscas. Fujita (2003, p. 62) também afirma que “a recuperação do documento mais pertinente à questão de busca é aquela cuja indexação proporcionou a identificação de conceitos mais pertinentes ao seu conteúdo, produzindo uma correspondência precisa com o assunto pesquisado”. Segundo Cesarino e Pinto (1980), isso ocorre porque o processo de indexação envolve a análise do conteúdo documental traduzida em uma linguagem padronizada, essencial para garantir precisão e revocação. Eles alertam que a especificidade dessa linguagem documentária impacta diretamente na eficácia do sistema, equilibrando alta revocação com maior precisão.

O papel do indexador também é central nesse processo. Hjørland (2007) destaca que aspectos físicos (como conforto no ambiente de trabalho), psicológicos (como o estado emocional do profissional) e sociocognitivos (como normas e procedimentos técnicos) influenciam diretamente a atividade de indexação. Além disso, o trabalho do indexador envolve identificar os conceitos mais pertinentes do documento para representar com precisão seu conteúdo. Fujita (2003) ressalta que essa identificação é fruto de uma leitura documentária que exige lógica e atenção para selecionar os conceitos que melhor correspondam ao tema do texto.

A análise de assunto, parte integrante da indexação, é definida por Dias e Naves (2007) como “um conjunto de procedimentos efetuados com o fim de expressar o conteúdo de documentos sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação.” Cesarino e Pinto (1980) acrescentam que essa análise deve considerar tanto as características físicas quanto o conteúdo intelectual dos documentos, traduzindo-os para uma linguagem-padrão.

Essa tradução, como explicam Cesarino e Pinto (1978), é essencial para transformar a linguagem natural do documento em uma linguagem de indexação que permita maior precisão e revocação nos sistemas de recuperação. A qualidade dessa tradução também depende da capacidade do sistema de adaptar-se a novas terminologias e necessidades, conforme reforça a Unisist (1981).

Outros autores, como Cintra (1983, p. 5), enfatizam o aspecto técnico da indexação, definindo-a como “a tradução de um documento em termos documentários [...] que têm por função expressar o conteúdo do documento.” Pinto (1985, p. 170) e Chaumier (1988, p. 63) reforçam que a indexação consiste em representar conceitos documentais de forma clara e precisa. Lancaster (2003, p. 6-7) aponta uma relação entre indexação e resumos, observando que ambos visam a representação temática de documentos, sendo que “a diferença entre indexação e redação de resumos está se tornando cada vez mais difusa.”

Por fim, a integração entre tecnologia e indexação também ganha destaque. Cunha e Kobashi (1991) apontam que a aplicação de inteligência artificial pode ampliar a precisão da análise documentária, simulando o raciocínio humano para tornar a indexação mais ágil e dinâmica. Robredo (1991) complementa que a indexação automática, aliada à inteligência artificial, pode otimizar processos sob demanda, atendendo diferentes públicos eficazmente.

Em síntese, a indexação é um processo complexo, estratégico e essencial para garantir que os sistemas de recuperação de informação atendam às necessidades dos usuários eficientemente. Seu sucesso depende de múltiplos fatores, desde a qualificação dos

profissionais até o uso de tecnologias e metodologias adequadas, com o objetivo final de conectar o usuário à informação de maneira precisa e relevante.

### 3.2.2.4 Fases do processo de indexação

A indexação é um processo complexo e a sua divisão em fases e etapas recebeu a contribuição de alguns autores, conforme mostra o quadro 8.

Quadro 8 - Contribuições teóricas e práticas sobre as fases do processo de indexação

<b>AN O</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DIVISÕES DO PROCESSO</b>	<b>CONTRIBUIÇÕES</b>
<b>197 1</b>	Unisist	1) estabelecimento do assunto; 2) tradução em linguagem de indexação.	Proposta internacional para padronizar o processo de indexação, enfatizando a colaboração entre sistemas.
<b>198 5</b>	ISO 5963:1985	1) examinar o documento e estabelecer seu conteúdo temático; 2) identificar os conceitos principais presentes no tema; 3) e expressar esses conceitos nos termos da linguagem de indexação.	Fornecer diretrizes para a análise de documentos e determinação de suas temáticas centrais.
<b>198 8</b>	Chaumier	1) conhecimento do conteúdo do documento; 2) escolha dos conceitos; 3) tradução dos conceitos.	Contribuiu com a visão mais técnica da análise documental e a transformação de conceitos em linguagem indexável.
<b>199 2</b>	NBR 12676	1) exame do documento; 2) identificação dos conceitos; 3) tradução desses termos em linguagem de indexação.	Estabeleceu diretrizes básicas para a organização e formato dos documentos originais, em busca de garantir uniformidade e consistência na comunicação e escrita nas áreas acadêmica, técnica e profissional.
<b>200 3</b>	Fujita	1) exame do documento; 2) identificação dos conceitos;	Análise aprofundada do documento e tradução de conceitos em vocabulário controlado para garantir precisão.

ANO	AUTOR	DIVISÕES DO PROCESSO	CONTRIBUIÇÕES
		3) seleção de conceitos; 4) tradução.	
2003	Lancaster	1) análise conceitual; 2) tradução.	Priorização de vocabulários controlados para garantir consistência na recuperação da informação.
2008	Cunha e Cavalcanti	1) análise temática; 2) seleção dos termos; 3) atribuição de descritores.	Importância na utilização de tesouros e vocabulários controlados para garantir a padronização da indexação.
2014	Lima e Maculan	1) análise do documento; 2) seleção de conceitos; 3) tradução em termos controlados; 4) atribuição dos descritores.	Aperfeiçoamento do processo de análise de assunto como primeira etapa da indexação

Fonte: elaborado pela autora, a partir da literatura estudada (2024).

Embora os autores empreguem terminologias distintas e apresentem variações nas fases do processo de indexação, observa-se uma convergência metodológica em quatro grandes etapas: análise do documento, seleção de conceitos, tradução e atribuição de descritores. Cada uma dessas etapas desempenha um papel essencial para garantir a consistência e a precisão na recuperação da informação, conforme descrito a seguir:

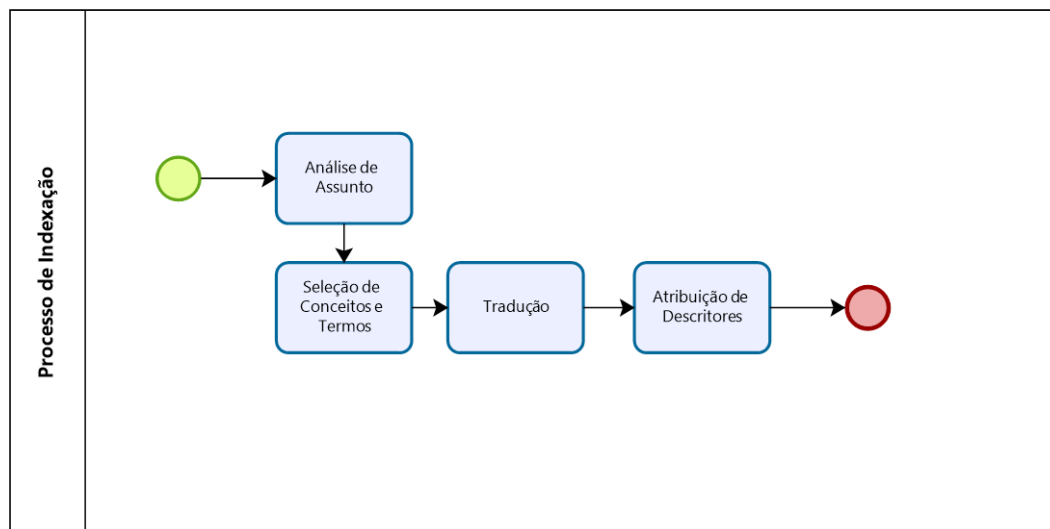
- 1) **Análise do documento:** a etapa inicial é considerada fundamental por todos os autores, ao envolver um exame detalhado do conteúdo do documento. O indexador deve identificar os conceitos centrais e os temas predominantes. Fujita (2003) enfatiza que essa fase exige uma leitura criteriosa e sistemática, garantindo a compreensão plena do conteúdo. Chaumier (1988) a descreve como o ponto de partida essencial para todas as atividades subsequentes, enquanto Lancaster (2003) reforça que a análise conceitual deve permitir uma separação clara e objetiva dos temas abordados. Método: Leitura técnica e crítica do documento, identificação de conceitos-chave, análise temática e interpretação do contexto informacional.
- 2) **Seleção de conceitos e termos:** após a análise, o indexador escolhe os termos mais representativos do conteúdo do documento. Essa etapa é crucial para garantir que o significado original do texto seja adequadamente refletido nos termos utilizados para indexação. UNISIST (1971) e Fujita (2003) destacam que essa seleção deve ser

criteriosa, assegurando que os termos escolhidos correspondam fielmente ao conteúdo documental. Lancaster (2003) alerta que escolhas inadequadas podem comprometer significativamente a recuperação da informação, tornando-a imprecisa ou ineficaz. Método: Identificação de palavras-chave, uso de tesouros, vocabulários controlados e glossários especializados para garantir padronização.

- 3) Tradução dos conceitos para a linguagem documentária: os conceitos selecionados precisam ser convertidos para uma linguagem documentária padronizada, garantindo coerência e uniformidade na indexação. Chaumier (1988) define essa etapa como a tradução dos termos para uma linguagem documental formalizada, enquanto Lancaster (2003) e UNISIST (1971) ressaltam a importância da normalização terminológica para otimizar a recuperação da informação. A tradução para um vocabulário controlado reduz ambiguidades e facilita a interoperabilidade entre sistemas de informação. Método: Utilização de vocabulários controlados, dicionários terminológicos, sistemas de gestão documental e ferramentas de normalização terminológica.
- 4) Atribuição de descritores: nessa etapa final, os descritores são formalmente atribuídos ao documento, consolidando sua representação nos sistemas de indexação. Essa fase garante que a recuperação da informação ocorra de forma eficiente e precisa. Lancaster (2003) enfatiza a importância de seguir as diretrizes do sistema de indexação para assegurar a consistência e a interoperabilidade dos registros bibliográficos. Fujita (2003) reforça que a consistência na atribuição dos descritores é essencial para a eficácia da indexação e para minimizar inconsistências. Método: Registro dos descritores em bases de dados, uso de softwares especializados para indexação, atribuição manual ou automatizada de descritores.

A análise das abordagens teóricas indica um consenso sobre a necessidade de sistematização do processo de indexação, com a aplicação de normas e metodologias que garantam a padronização e a eficiência na recuperação da informação. Enquanto algumas propostas apresentam estruturas mais detalhadas, outras priorizam a simplificação e a aplicação prática, sempre visando melhorar a acessibilidade e a organização da informação documental. O processo de indexação pode ser graficamente visualizado conforme mostra gráfico 7.

Gráfico 7 - Fluxograma do processo de indexação e suas etapas



Powered by  
bizagi  
Modeler

Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Como evidenciado no mapeamento de processos, o processo de indexação é estruturado em quatro etapas interligadas, fundamentais para a organização e recuperação eficiente da informação. A primeira etapa, Análise de Assunto, consiste na leitura e interpretação detalhada do documento, identificando seus conceitos-chave e temas centrais. Em seguida, na Seleção de Conceitos e Termos, são escolhidas as expressões mais representativas do conteúdo analisado, garantindo fidelidade à temática original. A terceira etapa, tradução, refere-se à conversão desses conceitos para uma linguagem documentária padronizada, utilizando vocabulários controlados, tesouros ou sistemas de indexação. Por fim, na Atribuição de Descritores, os termos normalizados são formalmente associados ao documento, integrando-o aos sistemas de recuperação de informação e assegurando consistência na indexação. Esse fluxo estruturado não somente melhora a precisão na organização da informação, mas também promove a padronização e a interoperabilidade entre diferentes sistemas de informação.

Por fim, um aspecto fundamental a ser considerado no processo de indexação é a distinção entre exaustividade e especificidade, conceitos essenciais para a qualidade da representação temática dos documentos. Conforme Langridge (1977), o grau de indexação em profundidade,

ou seja, a quantidade de conceitos atribuídos a um item (10, 20, 30, etc.), é denominado exaustividade. Para o autor, esse conceito se diferencia da especificidade, que se refere ao nível de precisão com que cada termo representa o conteúdo do documento.

A norma ISO 5963 (1985) estabelece as seguintes definições para esses parâmetros:

- Exaustividade: diz respeito ao número de fatores temáticos expressos pelos termos atribuídos a um documento durante a indexação.
- Especificidade: refere-se ao grau de precisão com que um conceito presente no documento é representado na linguagem de indexação.

No que tange à exaustividade, a UNISIST (1981, p. 90) recomenda que os conceitos não sejam artificialmente restringidos, a menos que haja limitações econômicas. Nessa perspectiva, o documento ressalta que, em muitos casos, o indexador pode precisar incluir conceitos que não estão explicitamente mencionados no documento, mas essenciais para situar o tema no contexto adequado.

Quanto à especificidade, a UNISIST (1981) estabelece que os conceitos devem ser identificados com o máximo de precisão possível. No entanto, a escolha por termos mais genéricos pode ser necessária em determinadas situações, dependendo dos objetivos do sistema de informação. A norma ainda destaca que o nível de especificidade pode ser influenciado pela ênfase dada pelo próprio autor ao conceito abordado. Se um determinado tema for tratado superficialmente ou sem aprofundamento, justifica-se a adoção de termos mais gerais para representá-lo adequadamente.

Se a indexação possibilita a recuperação temática dos documentos por meio de termos padronizados, a classificação complementa esse processo ao agrupar os materiais segundo um esquema hierárquico e sistemático. Dessa maneira, a classificação se torna um elemento-chave para a organização dos acervos e o aprimoramento da experiência do usuário.

### 3.3.3 O processo de classificação

Classificar informações é como organizar uma grande estante de conhecimento, ajudando a conectar pessoas aos recursos que procuram de maneira mais rápida e eficiente. Esse processo envolve entender o conteúdo, agrupá-lo de forma lógica e posicioná-lo em um sistema que faça sentido tanto para os profissionais da área quanto para quem busca a informação. Nesta seção, apresenta-se um breve histórico da classificação e exploram-se os

aspectos conceituais e pragmáticos (como acontece na prática) da classificação, de modo a entender como teorias e métodos têm moldado essa atividade ao longo do tempo.

### 3.3.3.1 *Breve histórico*

Historicamente, a classificação surge como uma resposta à necessidade de sistematizar o conhecimento acumulado, facilitando o acesso a documentos e informações (Souza, 2007). Segundo a autora, essa atividade ganha importância ao longo do tempo devido à expansão dos acervos e à diversificação de materiais documentais.

A história da classificação do conhecimento remonta aos tempos antigos, quando grandes pensadores como Platão e Aristóteles se dedicaram a compreender e organizar o saber. Platão focava no mundo abstrato das ideias, enquanto Aristóteles trazia uma abordagem mais concreta, categorizando o mundo sensível e criando ferramentas como a *Árvore de Porfírio*, que estabeleceu bases lógicas ainda hoje influentes (Sales, 2014). Segundo esse autor, essas ideias moldaram profundamente o pensamento ocidental e deram início ao que conhecemos como lógica classificatória.

Na Idade Média, as universidades desempenharam um papel central na organização do conhecimento (Sales, 2017). O autor destaca que os currículos eram divididos em dois grandes blocos: o *trivium*, com disciplinas como Gramática, Dialética e Retórica, e o *quadrivium*, que incluía Geometria, Aritmética, Astronomia e Música. Essas estruturas formaram o alicerce das classificações daquela época, e foi somente na Idade Moderna que, com o avanço das ciências humanas e naturais, começou a surgir uma reorganização mais ampla do conhecimento (Burke, 2003).

Sales (2017) relata que um dos nomes mais importantes nesse processo foi Francis Bacon, que no início do século XVII propôs uma divisão baseada nas capacidades humanas: Memória, Imaginação e Razão. Ele organizou o conhecimento em três grandes áreas — História, Poesia e Filosofia — uma estrutura que influenciaria profundamente a classificação bibliográfica nos séculos seguintes. Segundo Sales (2017), Bacon acreditava que o conhecimento deveria refletir tanto as faculdades mentais quanto as experiências humanas, unindo observação e reflexão.

Foi no século XIX, no entanto, que a classificação ganhou um papel prático. Nesse período, a organização de bibliotecas começou a exigir sistemas mais eficientes. William Torrey Harris, nos Estados Unidos, foi um dos pioneiros nesse campo, trazendo à tona uma abordagem prática, criando uma base que influenciou diretamente a Classificação Decimal de Dewey

(CDD), desenvolvida em 1876 por Melvil Dewey (Schereiner, 1979). Esse autor acrescenta que a influência de Harris também serviu como base para o desenvolvimento da Classificação Decimal Universal (CDU). Enquanto Dewey adaptou as ideias de Harris para criar um sistema que se tornaria mundialmente conhecido, Paul Otlet e Henri La Fontaine expandiram a CDD para atender às demandas bibliográficas da Europa (Olson, 2011).

Outro marco foi a contribuição de Ranganathan, criador da Classificação de Dois Pontos (Colon Classification), que trouxe um modelo analítico-sintético, permitindo que cada documento fosse analisado em suas facetas constituintes, como Personalidade, Matéria, Energia, Espaço e Tempo (PMEST). Essa abordagem revolucionou o campo, substituindo os modelos hierárquico-enumerativos tradicionais e introduzindo regras formais e postulados que facilitaram a organização lógica dos conceitos (Ranganathan, 1967). Nos anos 1950, o Grupo de Pesquisa em Classificação de Londres expandiu essas ideias, propondo sistemas facetados para áreas específicas do conhecimento, e também adotaram a teoria dos níveis integrativos, uma abordagem que considerava o conteúdo das disciplinas em vez de simplesmente reproduzir sua divisão tradicional (Schereiner, 1979).

Essa trajetória histórica mostra como a classificação do conhecimento evoluiu ao longo dos séculos, conectando ideias abstratas, como as de Platão e Aristóteles, às práticas concretas de organização em bibliotecas. Hoje, os sistemas de classificação continuam a ser indispensáveis, refletindo não somente a complexidade do conhecimento, mas também a necessidade de o tornar acessível em um mundo cada vez mais interconectado.

Com base nesse panorama, é essencial compreender os aspectos conceituais que fundamentam o processo de classificação, com suas abordagens teóricas, tópico discutido na próxima subseção.

### *3.3.3.2 Aspectos conceituais do processo de classificação*

A classificação, um processo essencialmente humano, é uma atividade central nas bibliotecas, onde serve para organizar fisicamente os acervos e representar intelectualmente os conteúdos. Langridge (1977) relata que John Dewey sugeriu que conhecimento é classificação, destacando a importância deste processo. No entanto, Langridge (1977) ressalta que a classificação nas bibliotecas não pode ser reduzida somente a essa função, ao envolver a consideração de aspectos físicos, intelectuais e práticos dos documentos.

Os aspectos conceituais da classificação como processo engloba diferentes concepções. Focando no aspecto da aplicação abrangente e centralidade da classificação, Lancaster

(2004, p. 20–21, destaque do autor) afirma que o “fato é que a classificação, em sentido mais amplo, permeia todas as atividades pertinentes ao armazenamento e recuperação da informação”.

Ressaltando o aspecto da organização do conhecimento, Langridge (1977, p. 225) destaca que “a classificação em bibliotecas não somente organiza fisicamente os documentos, mas também representa seu conteúdo intelectual, conectando os objetos físicos ao conhecimento que eles contêm”.

Observando a classificação como processo de racionalização, Souza (2007, p. 105) afirma que “a classificação é um processo de racionalização do conhecimento, que organiza os saberes a partir de princípios lógicos e sistemáticos, respondendo às demandas de recuperação da informação em diferentes contextos”.

Chamando a atenção para o aspecto da classificação como processo mental, Harris (1870 citado por Schreiner, 1979, p. 114) afirma que “todo sistema de classificação deve estar baseado em uma lógica filosófica”. Segundo Schreiner (1979), a classificação não deve ser entendida somente como uma organização externa de objetos, mas como um exercício que reflete a totalidade do conhecimento humano. De maneira semelhante, também Campos (1973, p. 17) destaca que “a classificação, entendida como processo mental de agrupamento de elementos portadores de características comuns e capazes de serem reconhecidos como uma entidade ou conceito, constitui uma das fases fundamentais do pensar humano”, e, desse modo, está presente na atividade classificatória durante o processamento técnico em unidades de informação, em especial, em bibliotecas universitárias.

Numa perspectiva filosófica, Sales (2017), citando Bacon (1605), definiu a classificação a partir das faculdades humanas — Memória, Imaginação e Razão —, argumentando que o conhecimento é formado pela interação desses três elementos. Desse modo, para ser útil para a atividade de classificação em uma unidade de informação, esse aspecto deve estar representado em no sistema de classificação selecionado pela equipe que opera o sistema de informação.

Tendo em mente a relação entre classificação e lógica, Hegel (2011, p. 40) propôs que “a divisão tem de estar conectada ao conceito ou, muito mais, residir nele mesmo [...] o conceito não é indeterminado, mas determinado nele mesmo”. Para o autor, a classificação é mais do que uma categorização arbitrária, pois se trata de um processo que reflete as relações internas e universais dos conceitos. Também ressaltando o aspecto lógico e metodológico de agrupamento baseado em semelhanças e diferenças, Piedade (1983, p. 16) define classificar

como o ato de “dividir em grupos ou classes, segundo as diferenças e semelhanças”, pois se trata de “dispor os conceitos, segundo suas semelhanças e diferenças, em certo número de grupos metodicamente distribuídos”.

Focando no aspecto analítico-sintético da classificação, é válido trazer a perspectiva de Ranganathan (1937), que divide o universo do conhecimento em facetas, sua metodologia conhecida como Classificação de dois pontos, publicada sob o nome de “*Colon Classification*” permite maior precisão e flexibilidade na organização dos assuntos. Este modelo, baseado na classificação de Kaiser revolucionou o campo, com destaque para sua abordagem estruturada.

Considerando a classificação como um reflexo histórico e cultural, Ferrer (2009, p. 39) destaca que “a classificação não é um procedimento exterior de um sujeito classificador, mas corresponde a uma realidade objetiva”. Ele argumenta que os sistemas classificatórios refletem a cultura e a história das sociedades que os criam, sendo uma representação tanto ideal quanto empírica do mundo.

Abordando o aspecto da adequação e propósito funcional da classificação, Langridge (1977) e Satija (1998) alegam não haver certo ou errado quanto a um qualificador da classificação, somente adequado ou inadequado. Satija (1998, p. 33, tradução nossa) diz que uma “classificação não é um fim em si mesma, mas um meio para atingir um fim, uma vez que a classificação é adaptável de acordo com diferentes propósitos”.

A classificação é, portanto, um processo rico, que vai além de simplesmente organizar documentos ou agrupar conceitos. Ela reúne aspectos físicos, intelectuais e práticos, atendendo tanto às necessidades de recuperação da informação quanto às exigências culturais e históricas de cada período. Como um exercício de racionalização, a classificação se apoia em princípios lógicos e sistemáticos, mas também dialoga com perspectivas filosóficas que reconhecem o conhecimento humano em sua totalidade e em sua conexão com a realidade ao nosso redor.

Seja refletindo a interação entre memória, imaginação e razão, como propôs Bacon, ou se adaptando a diferentes propósitos, conforme destacou Satija (1998), a classificação é, acima de tudo, um meio útil para organizar e acessar o conhecimento. Esse processo continua a ocupar um papel central na organização do saber, conectando os documentos ao seu significado intelectual e promovendo o acesso à informação de maneira relevante e contextualizada pelo usuário.

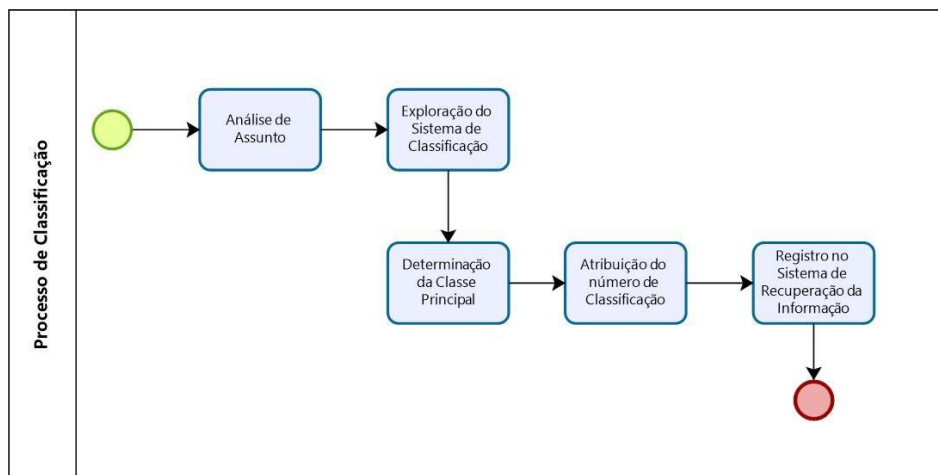
Compreendidos os aspectos conceituais que orientam o processo de classificação, é fundamental analisar como essa atividade se desdobra na prática. A classificação ocorre em diferentes fases, cada uma desempenhando um papel específico na organização da informação e na estruturação dos acervos, tópico discutido a seguir.

#### *3.3.3.3 Fases da classificação*

Satija (1998) defende que um bibliotecário classifica livros e outros documentos segundo uma sequência lógica, a fim de formar grupos significativos para navegação e possibilite eficiência na recuperação. Satija (1998) afirma ainda que “os esquemas de classificação são próprios do conhecimento e representam sua estrutura” (Satija, 1998, p. 34, tradução livre).

A classificação é fundamental para a organização e recuperação da informação no acervo. A notação classificatória é parte da estratégia utilizada para a organização lógica dos documentos, facilitando o acesso e a localização pela comunidade usuária. O processo de classificação é composto por distintas etapas, conforme mostra o mapeamento de processos apresentado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Etapas do processo de classificação



Powered by  
brazagi  
Modeler

Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Como ilustrado gráfico 8, o fluxograma do processo de classificação é estruturado em cinco etapas interdependentes, garantindo precisão e coerência na organização e recuperação dos documentos no sistema bibliográfico. Essas etapas são descritas a seguir:

- 1) **Análise de Assunto:** essa etapa inicial envolve uma leitura técnica do documento, visando compreender seu conteúdo e identificar o tema ou assunto principal e possíveis temas secundários. Esse processo é essencial para assegurar a alocação adequada da obra em um sistema de classificação bibliográfica, alinhando-a às categorias que melhor representam seu conteúdo.
- 2) **Exploração do Sistema de Classificação:** a escolha do sistema de classificação adotado pela biblioteca deve estar registrada nas suas políticas de indexação, considerando as necessidades da comunidade de usuários. Em bibliotecas universitárias, os sistemas mais comuns são a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e a Classificação Decimal Universal (CDU). Esses sistemas são periódica e sistematicamente atualizados, tornando imprescindível que os profissionais responsáveis estejam atentos às revisões para garantir a consistência e atualização das classificações.

- 3) **Determinação da Classe Principal:** com base na análise de conteúdo, o(a) bibliotecário(a) identifica a classe principal, ou seja, a categoria geral no qual a obra será enquadrada no sistema adotado. Esse enquadramento pode passar por divisões e subdivisões, garantindo maior especificidade na classificação do material.
- 4) **Atribuição da Estratégia de Ordenação:** após a determinação da classe principal e suas possíveis subdivisões, é feita a composição do número de classificação, que permitirá a organização sistemática dos materiais. A estratégia de ordenação mais comum é a atribuição do número de chamada, que pode ser complementado com números adicionais, como o número de Cutter, considerando o nome do autor e o título da obra, para evitar duplicidades no acervo.
- 5) **Registro no Sistema de Recuperação da Informação:** por fim, o número de chamada atribuído é registrado no catálogo automatizado da biblioteca, assegurando que a obra seja corretamente indexada e facilmente localizada pelos usuários.

O estudo das fases do processo de classificação evidencia a importância de um fluxo bem estruturado para garantir a organização e recuperação eficiente dos documentos em um sistema de informação. A correta identificação do assunto, a exploração do sistema de classificação adequado, a determinação da classe principal, a atribuição estratégica de ordenação e o registro no sistema de recuperação da informação são etapas essenciais para assegurar uniformidade, precisão e acessibilidade no tratamento dos acervos.

Além disso, a adoção de um sistema de classificação apropriado influencia diretamente a eficiência do processo, ao definir os critérios e normas que orientam a categorização dos materiais. Dessa maneira, é preciso compreender como os diferentes sistemas de classificação bibliográfica podem apoiar e otimizar o processo de classificação nas bibliotecas. Nesse contexto, a próxima subseção explora os principais sistemas utilizados, destacando seu papel no apoio ao processo de classificação.

#### *3.3.3.4 Os sistemas de classificação como apoio ao processo de classificação*

A classificação bibliográfica é um processo estruturante para a organização da informação em bibliotecas e unidades afins, viabilizando a localização, recuperação e disseminação do conhecimento. Para sua aplicação, são utilizados instrumentos específicos conhecidos como sistemas de classificação bibliográfica, que funcionam como esquemas organizadores do conhecimento registrado em documentos. Conforme Fujita (2001, p. 29), tais sistemas foram “idealizados com base em concepções da teoria do conhecimento” e marcam os primórdios da organização do conhecimento na Biblioteconomia e na Documentação.

A eficácia desse processo depende da adoção de instrumentos normativos e padronizados, como tabelas de classificação e esquemas hierárquicos, que estruturam os conteúdos de forma lógica e sistemática. Langridge (1977, p. 38) ilustra essa concepção ao comparar um sistema de classificação a “um mapa completo de qualquer área do conhecimento, mostrando todos os seus conceitos e suas relações”. E Piedade (1983, p. 29) reforça essa ideia ao definir os sistemas classificatórios como “um conjunto de classes apresentado em ordem sistemática, distribuindo um conjunto de ideias em subconjuntos parciais, coordenados e subordinados”.

A seleção do sistema de classificação adequado para uma biblioteca e unidades afins depende do contexto institucional, do público-alvo e dos tipos de documentos a serem organizados. A tomada de decisão sobre qual esquema utilizar requer um planejamento estratégico da equipe gestora, garantindo a coerência e a interoperabilidade entre diferentes setores da unidade de informação.

Dentre os principais sistemas de classificação adotados nacional e internacionalmente, destacam-se:

- Classificação Decimal de Dewey (CDD): desenvolvida por Melvil Dewey, essa classificação é baseada em um sistema enumerativo, dividindo o conhecimento em dez grandes classes hierárquicas, com subdivisões decimais.
- Classificação Decimal Universal (CDU): derivada da CDD, a CDU introduz tabelas auxiliares para maior especificidade e permite uma estrutura mais flexível e adaptável. Por essa razão, é amplamente adotada em bibliotecas universitárias.
- Classificação da Biblioteca do Congresso (LCC): amplamente utilizada nos Estados Unidos, essa classificação tem uma abordagem mais detalhada, baseada em notações alfanuméricas para categorizar materiais de forma altamente específica.
- Classificação Facetada de Ranganathan: desenvolvida por S. R. Ranganathan, essa abordagem se diferencia por organizar o conhecimento em múltiplas facetas, permitindo a combinação de categorias para uma representação mais granular da informação.
- Sistema de Classificação Bibliográfica do Senado Federal: no Brasil, este é um modelo desenvolvido especificamente para organizar e recuperar informações no contexto legislativo e jurídico. Ele tem como base a Classificação Decimal de Direito (CDD) e outros sistemas tradicionais de organização do conhecimento, mas adaptado para atender às necessidades do Senado e suas bibliotecas. Ele se diferencia por incluir categorias específicas voltadas para o direito constitucional, administrativo, legislativo e parlamentar, refletindo a produção documental do Congresso Nacional.

- Sistema de Classificação da Fiocruz: voltado para acervos na área da saúde pública e ciências biomédicas, estruturando o conhecimento com base na literatura científica e documental desses campos.
- Sistema de Classificação da Fundação Getúlio Vargas (FGV): desenvolvido para atender às necessidades de organização de acervos especializados nas áreas de administração, economia e ciências sociais.

Além de organizar os documentos de maneira sistemática, os sistemas de classificação bibliográfica contribuem para a consistência e a interoperabilidade entre bibliotecas, permitindo a integração entre catálogos e bases de dados. No entanto, a escolha do sistema classificatório deve ser documentada e formalizada por meio de diretrizes institucionais.

Após a apresentação dos processos que compõem o tratamento técnico da informação, torna-se relevante discutir os instrumentos que formalizam e orientam essas atividades. Diante da multiplicidade de métodos e da necessidade de garantir um processo padronizado e eficiente, a adoção de um manual de procedimentos administrativos para o setor de processamento técnico é fundamental. A sistematização dessas práticas assegura que as decisões classificatórias sigam um racional coerente e replicável, minimizando discrepâncias e favorecendo a manutenção da qualidade na organização da informação.

Nesse contexto, a próxima subseção aborda os fundamentos acerca dos manuais administrativos, destacando seu papel na formalização das diretrizes e na garantia da uniformidade dos procedimentos, assegurando a coerência e a eficiência das práticas adotadas nas bibliotecas universitárias.

### **3.4 Fundamentos acerca dos manuais administrativos**

Um manual administrativo é um documento sistematizado e organizado de maneira lógica e segmentada, que contém informações sobre um determinado produto, área ou função em uma organização, servindo como uma ferramenta de referência para orientar os membros da organização na execução de suas tarefas, garantindo consistência e eficiência (Oliveira, 1986). O autor recomenda que cada manual deve ser desenvolvido com um objetivo claro, seja para descrever procedimentos operacionais, políticas organizacionais, normas de segurança, ou qualquer outro aspecto relevante.

O processo de elaborar manuais e promover o seu uso é denominado de manualização. Esse processo, incluindo implantação, distribuição, revisão e avaliação dos manuais, deve ser precedido por uma análise crítica do ambiente organizacional (Araújo, 2001). O autor afirma

que o processo de manualização é orientado no sentido dos registros de rotinas, sendo o resultado a elaboração de fluxogramas, seguida da análise da situação atual e a escolha de alternativas.

A elaboração e o uso de manuais é um artifício aplicado pela maioria das organizações de certa complexidade. A abundância de textos dispersos (regulamentos, instruções, circulares, atos oficiais, leis em geral, entre outros) que as pessoas têm de manejar para resolver dificuldades relativas à organização na totalidade veiente dispor de meios que sejam acessíveis, claros, sistemáticos e suscetíveis de atualização. Esses meios são os manuais (Araújo, 1989, p. 130). Para o autor, a manualização pretende “permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização” (Araújo, 1989, p. 132).

Araújo (2001, p. 107) relata que a finalidade da manualização é “permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização”. Ele acrescenta que manuais devem incluir itens que assegurem uma interpretação sistêmica da organização, abrangendo sua dinâmica interna e externa, para que “se conheça o todo organizacional de maneira compreensiva e integrada” (Araújo, 2001, p. 145).

Uma definição geral para o termo “manual” é destacada por Oliveira (1986):

Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto (Oliveira, 1986, p. 351).

Confirmando essa ideia, também Marques e Oda (2012, p. 125) destacam que um manual é “todo conjunto escrito de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, instruções e orientações e o modo pelo qual tarefas e atividades devem ser seguidas, executadas e cumpridas por todos os envolvidos diretamente com uma organização”. Por sua vez, de acordo com Luporini e Pinto (1990, p. 204), “entende-se por ‘manual’ a coleção sistemática de normas, diretrizes, procedimentos que indiquem para todos os funcionários de uma empresa as atividades a serem cumpridas e a maneira como deverão ser realizadas”.

Molina *et al.* (2016) destacam que os manuais são instrumentos de gestão, uma vez que

(...) facilitam a aprendizagem e proporcionam a orientação precisa necessária para a ação humana em cada uma das unidades administrativas que compõem a empresa, fundamentalmente em nível operacional ou de execução, pois são uma fonte de informação que busca orientar e melhorar os esforços dos membros para alcançar o

desempenho adequado das atividades que lhes foram confiadas (Molina *et al.*, 2016, p. 8).

Os autores acrescentam que o desenvolvimento de manuais depende das informações e das necessidades de planejamento de cada organização, devendo abranger diversos aspectos organizacionais, limitados somente pelas demandas da administração.

Oliveira (2006, p. 89–90) destaca que, como uma ferramenta de apoio à gestão, o manual “procura eliminar duplicidade de esforços, funções desnecessárias e atritos, possibilita melhor coordenação entre as diferentes atividades, atende à especialização, contribuindo para diminuir os erros e colocando os atos de decisão mais próximos dos problemas”. Sendo assim,

Os manuais administrativos representam um guia prático que é usado como ferramenta de apoio à organização e à comunicação, contendo informações ordenadas e sistemáticas, nas quais os objetivos, as regras, as políticas e os procedimentos da empresa são claramente estabelecidos, o que os torna muito úteis para alcançar uma administração eficiente (Molina *et al.*, 2016, p. 8).

Ademais, Molina *et al.* (2016) relatam que os manuais padronizam critérios e conhecimentos conforme a missão, visão e objetivos da organização, sendo documentos dinâmicos que requerem revisões periódicas para se adaptar às mudanças e melhorar a eficiência e, assim, devem ser flexíveis, permitindo a criatividade e a inovação. Os autores esclarecem que os manuais, quando não revisados, tornam-se obsoletos e podem prejudicar o desenvolvimento organizacional. Assim, como um instrumento de gestão, um manual viabiliza a execução de procedimentos técnicos, segundo parâmetros pré-estabelecidos e decididos a partir de premissas administrativas e coletivamente.

Marques e Oda (2012) listam alguns dos manuais administrativos mais utilizados pelas organizações: manual de políticas e diretrizes, manual de organização, manual de normas e procedimentos, manual de operação, manual de instruções especializadas, manual de formulários e manual do empregado. Neste estudo, o foco são os manuais de procedimentos, que pode ser definido como aquele que tem por objetivo “descrever as atividades que envolvem as diversas unidades organizacionais da empresa, bem como detalhar como elas devem ser desenvolvidas” (Oliveira, 1992, p. 387–388).

Molina *et al.* (2016) declaram que os manuais de procedimentos

Contêm informações sobre a continuidade cronológica e sequencial de operações interligadas. Isso auxilia no desempenho de cada função, tarefa e atividade específica da organização. Também é conhecido como manual de normas e detalha as atribuições rotineiras por meio dos procedimentos nele indicados, seguindo uma sequência lógica e composta de forma organizada. Seu objetivo final é controlar e unificar cada rotina diária no trabalho e, assim, evitar ao máximo qualquer tipo de alteração arbitrária (Molina *et al.*, 2016, p. 7).

Citando Cury (1981, p. 89), Oliveira (2006, p. 357) acrescenta que o manual de procedimentos tem como finalidades:

- Veicular instruções corretas aos preparadores das informações para serem processadas por um centro de serviços;
- Proporcionar, por intermédio de um ou mais departamentos, métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços;
- Atribuir aos departamentos competências para definição das informações que serão incluídas no manual; e
- Coordenar as atividades dos departamentos, permitindo a consecução racional dos propósitos da empresa.

Além de apresentar seu olhar sobre as principais vantagens proporcionadas pela adoção de manuais de procedimentos, alguns autores destacam desvantagens na adoção do manual como instrumento de apoio a gestão. Como vantagens, Popper (1981), Luporini e Pinto (1990), Oliveira (1992) e Marques e Oda (2012) relatam que os manuais de procedimentos são essenciais para as “organizações que necessitam que suas atividades operacionais e o trâmite de informações e materiais sejam constantes e permanentes” (Marques; Oda, 2012, p. 126). E como pontos desfavoráveis, Luporini e Pinto (1990), Oliveira (1992) e Marques e Oda (2012) apontam o aspecto formal da atividade executada ser a única representada no manual, a forma sintética de apresentação, a inflexibilidade característica do instrumento, a necessidade de encontrar o equilíbrio no detalhamento dos processos e quanto aos aspectos financeiros.

O quadro 9 destaca as diversas vantagens e desvantagens da adoção de um manual de procedimentos.

Quadro 9 - Vantagens e desvantagens da adoção de manuais

Autor (ano)	Vantagens	Desvantagens
<b>Popper (1981)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• possibilita ao funcionário novo ou recém-transferido de outra seção um aprendizado muito mais rápido e eficiente do que teria se tivesse que receber unicamente instruções verbais ou do seu superior, antecessor ou colega de trabalho;</li> <li>• maior facilidade de supervisão;</li> <li>• maior possibilidade de atingir os objetivos básicos da empresa;</li> <li>• eliminação total de dúvidas ou incompreensões.</li> </ul>	
<b>Luporini e Pinto (1990)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronização das atividades;</li> <li>• Efetivação dos procedimentos;</li> <li>• Minimização de desentendimentos entre usuários;</li> <li>• Uniformização de terminologia técnica;</li> <li>• Centralização de informações;</li> <li>• Divulgação de informações;</li> <li>• Eficácia de coordenação;</li> <li>• Ampliação do controle;</li> <li>• Elevação do moral;</li> <li>• influência no custo operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surgimento eventual de consequências adversas;</li> <li>• Inclusão somente de aspectos formais;</li> <li>• Dimensionamento inadequado (ao demonstrar o seu conteúdo de maneira muito sintética);</li> <li>• Subjetivismo de redação; e</li> <li>• Inflexibilidade na orientação.</li> </ul>
<b>Oliveira (1992)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondem a uma, importante e constante, fonte de informações sobre os trabalhos na empresa;</li> <li>• Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas;</li> <li>• Ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizar a terminologia técnica básica do processo administrativo;</li> <li>• Possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da empresa;</li> <li>• Evitam discussões e equívocos, muito frequentes nas empresas em que não se estabeleceu a versão oficial sobre os temas suscetíveis de pontos de vista conflitantes (Saroka e Guitán, 1979:44);</li> <li>• Possibilitam treinamento aos novos e antigos funcionários da empresa;</li> <li>• Possibilitam efetivo crescimento a eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;</li> <li>• Representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento na empresa;</li> <li>• Representam uma restrição para a improvisação inadequada;</li> <li>• Aprimoram o sistema de autoridade da empresa ao possibilitarem melhor delegação mediante instruções escritas, proporcionando ao superior o controle por exceção;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• constituem um ponto de partida. Porém, não a solução para todos os problemas administrativos que ocorram na empresa;</li> <li>• sua preparação, quando mal feita ou pouco cuidadosa, traz paralelamente sérios inconvenientes no desenvolvimento normal das operações pelas várias unidades organizacionais da empresa;</li> <li>• o custo da preparação e de atualização pode ser elevado, em uma relação de custo-benefício identificada pela empresa;</li> <li>• quando não são utilizados adequada e permanentemente, perdem rapidamente seu valor;</li> <li>• são, em geral, pouco flexíveis;</li> <li>• incluem somente os aspectos formais da empresa, deixando de lado os aspectos informais; cuja vigência e importância para o dia-a-dia da empresa é muito grande;</li> <li>• quando muito sintético, tornam-se pouco úteis e, por outro lado, quando muito detalhados, arriscam se tornarem obsoletos diante de quaisquer mudanças pequenas;</li> <li>• diminuem a incidência de julgamento pessoal, tornando-se muitas vezes um freio para a iniciativa individual; e</li> </ul>

Autor (ano)	Vantagens	Desvantagens
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representam um instrumento que pode elevar o moral dos funcionários, ao possibilitarem que os mesmos tenham melhor visão de sua representatividade na empresa;</li> <li>• Representam um elemento importante de revisão e avaliação objetivas das práticas e dos processos institucionalizados;</li> <li>• Aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidades; e</li> <li>• Representam um legado histórico da evolução administrativa da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seu uso pode ficar muito prejudicado e difícil devido a uma redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.</li> </ul>
<b>Marques e Oda (2012)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fonte de orientação e informação sobre a organização e suas atividades;</li> <li>• facilita a implantação e efetivação de normas, procedimentos e funções administrativas;</li> <li>• determina critérios, terminologias e padrões a serem utilizados;</li> <li>• proporciona sincronia, adequação e continuidade nas normas e procedimentos adotados pelas várias unidades da organização;</li> <li>• estabelece as relações interpessoais e organizacionais;</li> <li>• evita duplicidade de ações, conflitos e espaços ou atividades sem especificação de responsáveis;</li> <li>• reduz a probabilidade de conflitos quando estabelece o quê, quando e como deve ser executada cada tarefa ou ação na organização;</li> <li>• Por ser instrumento de consulta permanente, deve estar acessível a todos o tempo todo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• estar permanentemente atualizados, exigindo revisão e manutenções periódicas;</li> <li>• indicar como e quando as ações devem ser executadas torna área ou organizações menos flexíveis;</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora com base na literatura estudada (2024).

Ponderadas as vantagens e desvantagens da adoção de manuais expostas no quadro 9, ao decidir pela adesão ao instrumento administrativo é importante haver um planejamento com a elaboração de um roteiro. Para tanto, pode-se contar com as propostas de Oliveira (1992), Luporini e Pinto (1990) e Marques e Oda (2012), conforme mostra o quadro 10.

Quadro 10 — Propostas de roteiros para elaboração de manual administrativo

<b>Etapa</b> <b>s</b>	<b>Luporini e Pinto (1990)</b>	<b>Oliveira (1992)</b>	<b>Marques e Oda (2012)</b>
1	Objetivo do manual	Identificação dos sistemas a serem considerados	Definição e Planejamento
2	Definir os responsáveis pela preparação	seleção dos sistemas e subsistemas	Comunicação sobre a elaboração do manual
3	Estudo preliminar da Organização	seleção dos tópicos, assuntos ou matérias	Escolhas das unidades que serão visitadas
4	Planejamento	estudos dos campos dos problemas	Levantamento das atividades ou funções
5	Obtenção de informações	diferenciação dos diversos elementos dos problemas	Tabulação e entrelaçamento das atividades
6	Elaboração propriamente dita (redação)	análise esquemática dos problemas identificados	Consolidação
7	Distribuição	avaliação dos critérios e padrões de avaliação dos problemas	Redação do manual
8	Acompanhamento pós-implementação	apreciação e avaliação dos dados recolhidos	Aprovação
9		reunião, ordenação e análise de registros, fatos e informações recolhidos	Documentação
10		ensaios de possíveis soluções	Divulgação e utilização
11		ordenação e sistematização da exposição	
12		escolha do estilo, forma de apresentação e redação	

Fonte: elaborado pela autora, com base em Luporini e Pinto (1990, p. 237), Oliveira (1992, p. 385) e Marques e Oda (2012, p. 127–128).

Ao se seguirem essas etapas, Luporini e Pinto (1990), Oliveira (1992) e Marques e Oda (2012) afirmam ser possível desenvolver um projeto sistemático de elaboração de manuais. E os autores fazem um alerta: “os manuais não têm a pretensão de serem documentos definitivos, assim, independentemente do momento ou época em que foram desenvolvidos e distribuídos, deve-se projetar revisões permanentemente” (Marques; Oda, 2012, p. 128).

Para os três modelos apresentados no quadro 10, a aplicação para a elaboração de um manual de procedimentos se demonstra viável, se forem realizadas adaptações específicas para cada contexto. As propostas de Oliveira (1992) e Marques e Oda (2012) apresentam modelos genéricos de manualização, voltados para a elaboração de manuais administrativos

que podem ser ajustados a diferentes processos organizacionais. Já Luporini e Pinto (1990) estruturam o processo de desenvolvimento do manual em sete etapas, com ênfase na formatação do documento, deixando claro que o foco da proposta é a elaboração de um manual de procedimentos.

Além da estruturação do manual, a redação do texto é um aspecto fundamental no desenvolvimento do documento. Popper (1981, p. 31) ressalta que “em primeiro lugar, deve ser definida a estrutura do manual”, pois “sempre haverá possibilidade de acrescentar novas seções ao manual sem prejudicar a matéria já publicada”. Essa observação destaca a necessidade de um modelo flexível e escalável, permitindo que o manual seja atualizado conforme as demandas institucionais.

O quadro 11 apresenta as sugestões estruturais de diferentes autores para a composição de um manual de procedimentos, evidenciando semelhanças e particularidades entre as abordagens.

Quadro 11 — Estruturas de manuais sugeridas por autores e ano

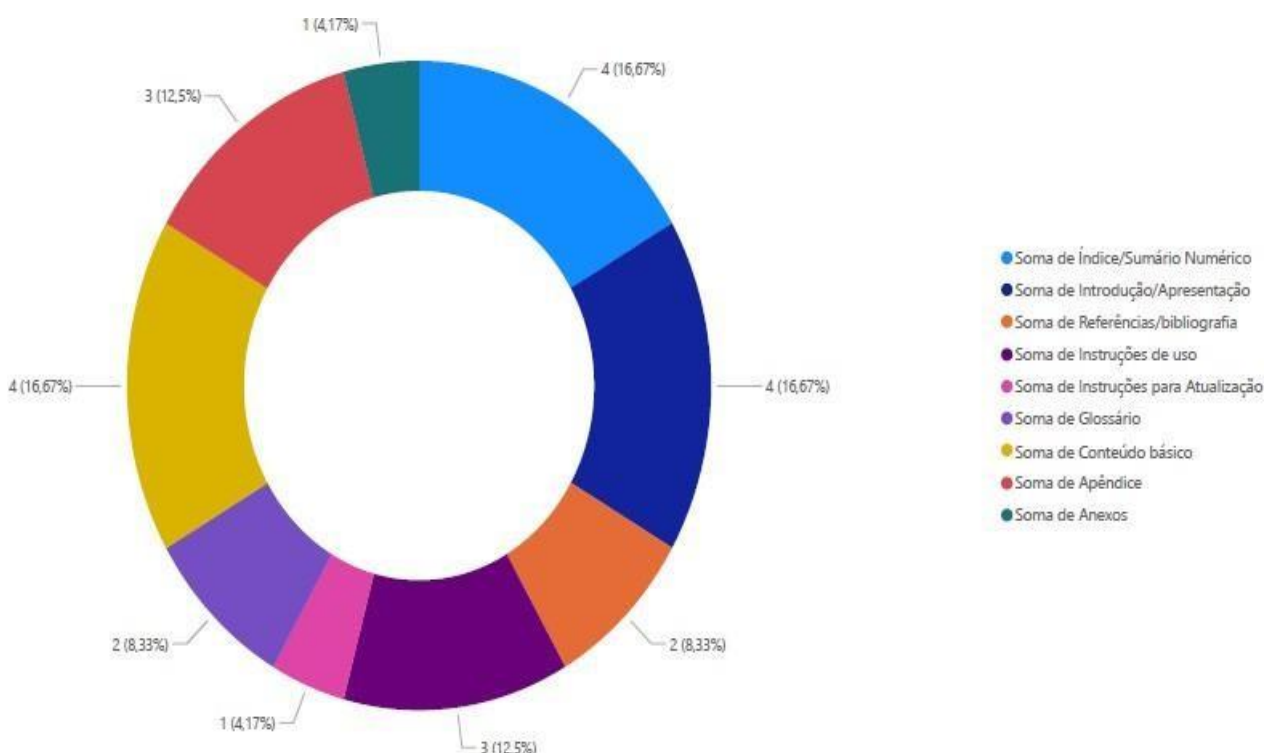
<b>Autor (Ano)</b>	<b>Estrutura apresentada</b>
Luporini e Pinto (1990)	Índice; introdução; instruções para uso; conteúdo; apêndice; e índice alfabético.
Oliveira (1992)	Apresentação; índice numérico ou sumário; instruções para uso; conteúdo básico; apêndice; glossário; e índice temático e bibliográfico.
Prevé (2011)	Introdução/Apresentação; sumário ou índice numérico; instruções para uso e atualização; conteúdo; anexos; apêndices; glossário; e referências.
Marques e Oda (2012)	Apresentação; sumários; instruções de uso; conteúdo básico; glossário (termos técnicos); bibliografia (se for o caso); e índice remissivo.

Fonte: elaborado pela autora, com base na literatura estudada (2024).

Embora os autores não apresentem uma estrutura única e padronizada, é possível identificar elementos comuns nas propostas analisadas. Destaca-se que Marques e Oda (2012) enfatizam que sua estrutura permite a sistematização da elaboração de um manual, contribuindo para estabelecer métodos e padrões que otimizam o gerenciamento e a sincronização das atividades institucionais, além de agilizar as operações e facilitar o controle das atividades (Marques; Oda, 2012, p. 129).

A partir da análise comparativa das propostas, foi realizado um levantamento quantitativo das ocorrências dos elementos comuns e singulares em cada estrutura, resultando no gráfico 9, que apresenta uma síntese visual dessa distribuição.

Gráfico 9 - Incidência de tópicos indicados pelos autores



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

A análise desse gráfico evidencia a distribuição dos elementos estruturais nos manuais de procedimentos, destacando a predominância de alguns componentes essenciais. Os elementos mais recorrentes, representando 16,67% da distribuição, incluem o Índice/Sumário Numérico, Introdução/Apresentação e Conteúdo Básico, demonstrando que esses são componentes estruturais imprescindíveis para a organização dos documentos. Já os elementos de frequência intermediária, como Referências/Bibliografia (12,5%) e Apêndice (12,5%), aparecem em algumas propostas, mas não de forma unânime, sugerindo variações metodológicas entre os autores.

Os componentes menos frequentes, como “Instruções de Uso” (8,33%), “Instruções para Atualização” (4,17%), “Glossário” (4,17%) e “Anexos” (4,17%), indicam que nem todos os manuais incorporam diretrizes para manutenção contínua e terminologia padronizada, o que pode impactar a clareza e usabilidade dos documentos. A baixa presença desses elementos

sugere que algumas diretrizes podem ser aprimoradas para tornar os manuais mais completos e acessíveis.

De modo geral, os dados apontam para uma estrutura relativamente homogênea, com a presença de elementos centrais, mas também revelam lacunas na padronização. Assim, os resultados desta análise podem servir como base para a formulação de diretrizes mais abrangentes, garantindo que os manuais contemplem aspectos essenciais à sua funcionalidade e aplicação prática efetiva nas bibliotecas universitárias.

Dessa forma, torna-se importante compreender o papel dos manuais de procedimentos nas bibliotecas universitárias, especialmente no que diz respeito à sua contribuição para a padronização, eficiência e qualidade dos processos técnicos. A partir da análise realizada, é possível refletir sobre como esses documentos podem ser estruturados para atender às necessidades institucionais, garantindo diretrizes claras e alinhadas às melhores práticas da área.

Nesse sentido, a próxima seção explora a importância dos manuais de procedimentos no contexto das bibliotecas universitárias, destacando sua função na organização dos fluxos de trabalho, na normatização das atividades e na promoção da uniformidade nos processos de catalogação, indexação e classificação.

### 3.4.1 O papel dos manuais de procedimentos em bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias desempenham um papel essencial na organização, preservação e disseminação da informação. Como destaca Saracevic (1996), essas instituições

Têm uma longa e orgulhosa história, remontando a três mil anos, devotada à organização, à preservação e preservação e ao uso dos registros gráficos humanos. Essas atividades são realizadas pelas bibliotecas não somente como uma organização particular ou um tipo de sistema de informação, mas principalmente, como uma instituição social, cultural e educacional indispensável, de valor comprovado muitas vezes ao longo da história humana e através das fronteiras das diferentes culturas, civilizações, nações ou épocas (Saracevic, 1996, p. 48–49).

Assim, elas funcionam como sistemas de informação e instituições sociais, culturais e educacionais indispensáveis. Nesse sentido, Macedo e Ortega (2019, p. 336) reforçam que “a noção de sistema em unidades de informação passa por considerar que cada unidade, em separado e conjuntamente, é um sistema de informação”, sendo um sistema autônomo, mas integrado, exigindo mecanismos de padronização e normatização para garantir sua eficiência e continuidade.

Diante da crescente digitalização e automação dos serviços, as bibliotecas universitárias precisam equilibrar inovação e padronização, pois nem todos os processos podem ser automatizados. A ausência de diretrizes claras pode gerar inconsistências nos fluxos de trabalho, impactando a qualidade dos serviços prestados. Assim, a adoção de manuais de procedimentos torna-se essencial para a uniformização das práticas operacionais, promovendo maior eficiência e controle sobre os processos técnicos.

A busca pela excelência nos serviços bibliotecários tem levado à adoção de estratégias de gestão da qualidade total, conceito definido por Oakland (1994, p. 14) como “qualidade é muitas vezes empregada com o significado de ‘excelência’ de um produto ou serviço, suas necessidades e expectativas”, ou seja, é um conjunto de princípios e práticas voltados à melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, garantindo o atendimento às necessidades dos usuários. Entre os pilares desse modelo estão:

- Foco no usuário: serviços devem ser estruturados para atender às demandas reais dos usuários;
- Melhoria contínua: processos devem ser revisados periodicamente para otimização;
- Envolvimento da equipe: todos os membros da biblioteca devem participar da padronização e aperfeiçoamento dos serviços;
- Tomada de decisões baseada em dados: processos devem ser estruturados a partir de evidências e indicadores de desempenho.

No contexto das bibliotecas, a manualização de procedimentos se alinha a esses princípios, ao permitir a padronização, a capacitação contínua da equipe e a melhoria sistemática dos serviços. Como destacam Marques e Oda (2012), um manual bem estruturado possibilita a otimização do gerenciamento das atividades, facilitando operações e garantindo maior sincronização entre os diferentes setores.

Dessa forma, os manuais de procedimentos desempenham um papel estratégico ao garantir que os processos sejam documentados, replicáveis e continuamente aperfeiçoados, minimizando erros e assegurando a eficiência das unidades de informação. Para compreender melhor o impacto da manualização no contexto das bibliotecas universitárias, é importante analisar as abordagens da qualidade propostas por Garvin (2002), conforme apresentadas no quadro 12.

Quadro 12 — Abordagens da qualidade total

<b>Abordagem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Dificuldade/Ponto fraco</b>
Transcendental	A qualidade é sinônimo de excelência inata, e é absoluta e universalmente reconhecível.	Pouca orientação prática

<b>Abordagem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Dificuldade/Ponto fraco</b>
Baseada no produto	A qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto. Corolários: melhor qualidade só com maior custo.	Nem sempre existe uma correspondência nítida entre os atributos do produto entre a qualidade e o produto.
Baseada no usuário	A qualidade é uma variável subjetiva. Produtos de melhor qualidade atendem melhor aos desejos dos consumidores.	Agregar preferências e distinguir atributos que maximizem a satisfação.
Baseada na produção	A qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado. Essa abordagem dá ênfase a ferramentas estatísticas (controle do processo).	Foco na eficiência e não na eficácia.
Baseada no valor	A qualidade mistura dois conceitos distintos: excelência e valor, destacando os trade-off qualidade x preço. Essa abordagem dá ênfase à Engenharia/Análise de Valor — EAV.	

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Garvin (2002, p. 48).

A aplicação dessas abordagens ao ambiente bibliotecário evidencia a importância da padronização dos processos e da implementação de diretrizes claras para a prestação de serviços. Dessa forma, os manuais de procedimentos tornam-se ferramentas essenciais para garantir a qualidade dos serviços prestados, alinhando-se à busca por eficiência e inovação nas unidades de informação.

A organização eficiente de uma biblioteca requer a definição clara de políticas, padrões e diretrizes, que servem como referência para a gestão e normatização dos serviços prestados. Segundo Carneiro (1985), esses três elementos são essenciais para evitar barreiras que comprometam o acesso e a disseminação da informação, a saber:

- Políticas → declarações formais que orientam o funcionamento da biblioteca, abrangendo aquisição, empréstimo, preservação e acesso à informação (Miranda, 2007).
- Padrões → normas técnicas e diretrizes utilizadas para garantir a uniformidade das práticas bibliográficas, como o uso do MARC21, AACR2, RDA, CDU e CDD.
- Diretrizes → orientações operacionais específicas que detalham a execução dos processos técnicos, permitindo ajustes e revisões frequentes (FM2S, 2023).

A relação entre esses elementos e a manualização dos procedimentos fica evidente ao se observar a necessidade de garantir consistência e continuidade nos processos bibliotecários, minimizando falhas operacionais e promovendo a eficiência institucional. Nesse contexto, os manuais de procedimentos funcionam como instrumentos de organização e controle, documentando e detalhando os processos executados em cada setor da biblioteca.

Segundo Peixoto *et al.* (2015), um manual deve conter procedimentos operacionais padronizados, definindo instruções claras para a execução de tarefas, a fim de garantir qualidade e eficiência.

Dentre os benefícios da manualização elencados pelos autores alinhados às necessidades de uma biblioteca universitária, podem-se destacar: redução de falhas operacionais e inconsistências nos processos técnicos; maior eficiência e rapidez na execução das atividades; uniformização de práticas e procedimentos entre diferentes setores; facilidade na capacitação de novos funcionários e continuidade das operações; e maior transparência e previsibilidade na prestação dos serviços.

Dessa maneira, a elaboração e adoção de manuais de procedimentos são essenciais para garantir a qualidade nos processos executados em bibliotecas universitárias. Como defendem Miller (1962), Perel (1973), Popper (1981), Chinelato Filho (2000) e Rocha (1995), os manuais não só estruturam e normatizam os processos, mas também auxiliam na gestão do conhecimento, facilitando a comunicação interna e promovendo a sustentabilidade organizacional.

A adoção de manuais de procedimentos nas bibliotecas universitárias não é somente uma estratégia administrativa, mas uma necessidade essencial para a eficiência e qualidade dos serviços prestados. Eles garantem uniformidade, confiabilidade e continuidade nas atividades, promovendo um ambiente mais estruturado e alinhado às exigências contemporâneas da Ciência da Informação. Assim, sua implementação fortalece a gestão bibliotecária, contribuindo diretamente para a satisfação dos usuários e a inovação no setor.

Concluindo este capítulo de referencial teórico-metodológico, que fundamentou a pesquisa a partir de conceitos, modelos e abordagens que orientam a pesquisa, o próximo capítulo se dedica à metodologia adotada neste estudo. Nele, serão detalhados os procedimentos, estratégias e critérios utilizados para a coleta, seleção e análise dos dados, garantindo a rigorosidade científica da investigação.

## 4 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta o quadro metodológico da pesquisa, detalhando os procedimentos adotados para alcançar os objetivos propostos. Inicialmente, é feita a caracterização da pesquisa, seguida pela definição do objeto de estudo. Em seguida, são descritos os insumos metodológicos, incluindo a abordagem do estudo de caso e o uso da observação participante artificial. Também são apresentados os instrumentos de coleta de dados utilizados, bem como a estruturação das fases, etapas e subetapas dos procedimentos metodológicos, delineando o percurso investigativo adotado ao longo do estudo.

### 4.1 Caracterização da metodologia

A pesquisa científica implica em escolhas de parâmetros, métodos, técnicas e recortes definidos para alcançar os objetivos propostos. Neste estudo, a metodologia se caracteriza pelas escolhas expostas a seguir.

Do ponto de vista filosófico, essa pesquisa é pragmática. Como definido por Creswell (2010, p. 34) “o pragmatismo enquanto concepção surge mais das ações, das situações e das consequências do que das condições antecedentes”. Completando com a ideia de que “os pesquisadores são livres para escolher os métodos, as técnicas e os procedimentos de pesquisa que melhor se ajustem às suas necessidades e propósitos” (Creswell, 2010, p. 34).

A classificação desta pesquisa segue a proposta apresentada por Prodanov e Freitas (2013) e sua caracterização se dará a partir dos seguintes elementos: quanto à natureza, quanto aos objetivos, quanto aos procedimentos técnicos e quanto à abordagem do problema.

Quanto à classificação da **natureza da pesquisa**, este estudo se insere no grupo de pesquisa aplicada. Tendo ela objetivo de obtenção de conhecimento para uso pragmático, aplicado na solução de problemas, que ocorrem na realidade social, a partir da elaboração de diagnósticos, especialmente quanto à elaboração de manual de procedimentos.

No tocante aos **objetivos da pesquisa**, apresenta-se como uma pesquisa exploratória-descritiva, determinada pela realização de uma exploração da literatura da área sobre a temática abordada. A pesquisa exploratória envolve “entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado”, assim como a “análise de exemplos que estimulem a compreensão” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 52). Com isso, é possível realizar uma investigação aprofundada e obter uma compreensão mais profunda do problema identificado, possibilitando o desenvolvimento da proposta pretendida. Já a pesquisa descritiva, “observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los”, “procura classificar,

explicar e interpretar fatos que ocorrem”, utilizando “técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 52).

Do ponto de vista de seus **procedimentos técnicos**, esta pesquisa se classifica como um estudo de caso único, pois “consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 60). O estudo de caso tem como foco “descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 62), e “exige do pesquisador grande equilíbrio intelectual e capacidade de observação (‘olho clínico’), além de parcimônia (moderação) quanto à generalização dos resultados” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 60). O estudo de caso “é um sistema limitado, com fronteiras em termos de tempo, eventos ou processos”, “que necessita ser identificado para conferir foco e direção à investigação”, assim como para “preservar o caráter único, específico, diferente, complexo do caso”, podendo utilizar “fontes múltiplas de dados” e de métodos, tais como: “observações diretas e indiretas, entrevistas, questionários, narrativas, registros de áudio e vídeo, diários, cartas, documentos, entre outros” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 64).

Ainda do ponto de vista de seus **procedimentos técnicos**, esta pesquisa se classifica como pesquisa de observação participante, pois “se desenvolve a partir da interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas”, o que “implica compreender, numa perspectiva interna, o ponto de vista dos indivíduos e dos grupos acerca das situações que vivem” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 67), e “está direcionada à união entre conhecimento e ação, visto que a prática (ação) é um componente essencial também do processo de conhecimento e de intervenção na realidade” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 69).

Quanto à **abordagem do problema**, esta pesquisa se desdobra em um estudo qualitativo, que tem como elementos básicos a “interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados”, tendo “o ambiente como fonte direta dos dados”, o que exige do pesquisador “contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 70). Nessa abordagem de análise dos dados, “não há preocupação em comprovar hipóteses previamente estabelecidas, porém, estas não eliminam a existência de um quadro teórico que direcione a coleta, a análise e a interpretação dos dados” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 70). Assim a interpretação dos resultados em uma pesquisa qualitativa não é feita a partir de medidas, antes “surge como a totalidade de uma especulação que tem como base a percepção de um fenômeno num contexto” (Triviños, 1987, p. 128).

A figura 4 sintetiza a caracterização desta pesquisa.

Figura 8 - Síntese da caracterização da pesquisa



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

Conforme ilustrado na figura 11, o estudo se caracteriza como aplicado, por ter foco na resolução de problemas práticos. Em relação aos objetivos, adota uma abordagem exploratória e descritiva, permitindo tanto a ampliação da compreensão sobre o tema quanto a sistematização das suas características. A pesquisa segue um enfoque qualitativo, com procedimentos técnicos baseados na observação participante artificial e na condução de um estudo de caso, possibilitando uma análise aprofundada do fenômeno investigado.

## 4.2 Objeto de estudo

Ao utilizar o método do estudo de caso, é importante destacar que não há a definição de um universo de pesquisa com amostragem estatística, pois o objetivo principal desse método é analítico, e não a quantificação de fenômenos. Como afirma Yin (2001, p. 29):

O estudo de caso, como o experimento, não representa uma 'amostragem', e o objetivo do pesquisador é expandir e generalizar teorias (generalização analítica) e não enumerar frequências (generalização estatística).

Nesse sentido, esta pesquisa busca investigar, documentar e sistematizar as práticas existentes na unidade analisada, possibilitando a construção de um manual de procedimentos, que formalize as atividades já desenvolvidas pela equipe da biblioteca.

O objeto de estudo deste trabalho é, portanto, a elaboração de um manual de procedimentos de rotinas para o setor de processamento técnico de uma unidade de informação específica. A unidade escolhida para o estudo de caso é a Biblioteca Professora Etelvina Lima, da Escola de Ciência da Informação da UFMG (ECI/UFMG), que desempenha um papel estratégico no suporte acadêmico e na organização da informação científica disponibilizada aos utentes.

A proposta consiste em trabalhar junto à equipe da biblioteca para documentar e formalizar os procedimentos já adotados na rotina do processamento técnico, estruturando um manual que auxilie na padronização, na eficiência operacional e na continuidade das atividades. Dessa maneira, este estudo não descreve somente a realidade existente, mas também contribui ativamente para a sistematização e aprimoramento dos processos, garantindo maior clareza e acessibilidade às diretrizes operacionais da unidade.

### **4.3 Referenciais metodológicos**

Neste estudo aplica-se o método do estudo de caso, como orientação metodológica geral, e o método da observação participante artificial como instrumento para a fase de coleta de dados, conforme descrito nas próximas seções.

#### **4.3.1 Método do estudo de caso**

O estudo de caso é definido como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de realidade, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes” (Yin, 2001, p. 39). No contexto da Ciência da Informação, uma ciência social aplicada, um estudo de caso pode se concentrar em um único caso ou num conjunto de casos. Um estudo de caso pode ser considerado “um marco de referência de complexas condições socioculturais que envolvem uma situação e tanto retrata uma realidade quanto revela a multiplicidade de aspectos globais, presentes em uma dada situação” (Chizzotti, 1998, p. 102).

O marco de referência da pesquisa usando o estudo de caso consiste em uma série de escolhas do pesquisador, sobretudo ao ter um problema para se resolver e não se sabe exatamente quais aspectos e perspectivas analisar. Cria-se um quadro de referência que vai definir o contexto no qual o problema será abordado, ao ser esse quadro de referência —

conceitual e teórico —, que vai explicar as relações existentes entre os conceitos. É esse quadro referencial que vai orientar a formulação das questões a serem investigadas, com a definição dos conceitos em estudo e a determinação das relações que ocorrem entre duas ou mais variáveis, a partir de associações (quando as variáveis não mudam em função de interdependência) e de relações causais (quando as variáveis mudam em função de interdependência, por relação de causa-efeito).

Podem-se destacar onze características básicas do estudo de caso, conforme mostra o quadro 13.

Quadro 13 — Características do estudo de caso

Item	Características-chave
1	O fenômeno é examinado em um ambiente natural.
2	Os dados são coletados por múltiplos meios (questionário, entrevista, grupo focal, etc.).
3	Uma ou poucas entidades (pessoa, grupo ou organização) são examinadas.
4	A complexidade da(s) unidade(s) é(são) estudada(s) intensivamente.
5	Mais adequados para a exploração, classificação e desenvolvimento de hipóteses, fases do processo de construção do conhecimento, quando o investigador deve ter uma atitude receptiva para a exploração.
6	Nenhum controle ou manipulação experimental está envolvido.
7	As variáveis independentes e dependentes não podem ser especificadas de causas a efeitos pelo investigador.
8	Os resultados dependem muito da capacidade de análise integradora do investigador.
9	Mudanças na seleção do local, métodos de coleta de dados e inclusão de novas hipóteses podem ocorrer durante o desenvolvimento da pesquisa.
10	Mais útil em questões do tipo “por que” e “como”, que tratam de ligações operacionais a serem rastreadas ao longo do tempo, e não para medir frequência ou incidência.
11	O foco está nos eventos contemporâneos.

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Benbasat, Goldstein e Mead (1987).

Para selecionar o caso ou os casos a serem examinados, é fundamental definir claramente a questão de pesquisa. Como os estudos de caso são, em sua maioria, de natureza exploratória, pois a literatura nem sempre fornece uma base teórica consolidada sobre o fenômeno investigado (Eisenhardt, 1989). Por esse motivo, torna-se essencial realizar uma revisão minuciosa da literatura, permitindo uma compreensão mais ampla do tema e a identificação dos aspectos mais relevantes a serem analisados.

Com esse embasamento, é possível determinar o que, dentro desse método, se denomina unidade de análise, ou seja, o caso ou os casos específicos que serão investigados. A escolha dessa unidade deve estar alinhada à questão de pesquisa, garantindo que o estudo contribua significativamente para a compreensão do fenômeno.

Nesta pesquisa, as fases utilizadas para o estudo de caso seguem aquelas elaboradas a partir da literatura estudada, conforme descritos no quadro 14.

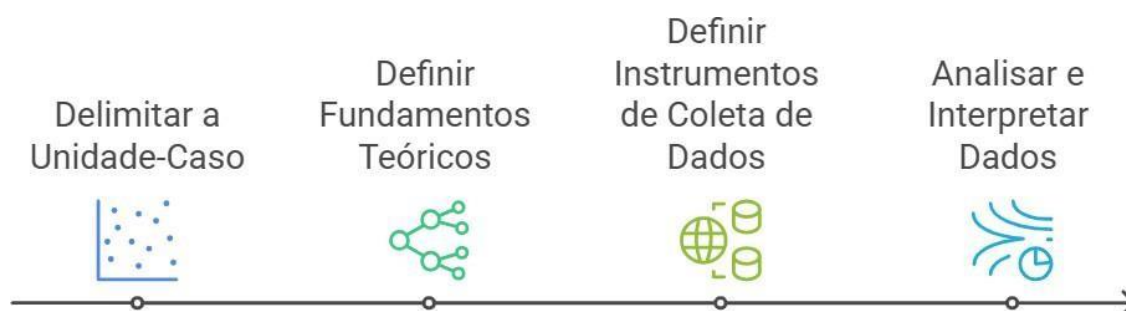
Quadro 14 — Etapas para estudo de caso desta pesquisa

<b>FASES</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>1</b>	Delimitar a unidade-caso	Determina a(s) unidade(s) de análise, que pode(m) ser um indivíduo, uma organização, um grupo ou um processo. Nesta etapa, são traçados os limites do objeto investigado. A seleção dos casos não se baseia em critérios estatísticos, mas segue regras metodológicas, como: casos típicos previamente selecionados, casos extremos (limites inferior e superior), casos marginais ou atípicos. Também se define o problema de pesquisa para o qual o estudo de caso será aplicado.
<b>2</b>	Definir os fundamentos teóricos	Fundamenta o estudo de caso a partir da revisão da literatura, identificando os conceitos, modelos e teorias que sustentam a pesquisa. Essa etapa é essencial para embasar a análise dos dados coletados e garantir o rigor metodológico da investigação.
<b>3</b>	Definir os instrumentos de coleta de dados	Escolha dos métodos e técnicas para obtenção dos dados, como observação (participativa ou não), análise documental, registros de arquivos, entrevistas e histórias de vida. A diversidade de fontes permite um estudo e a triangulação das informações.
<b>4</b>	Analisar e interpretar os dados	A análise dos dados envolve a categorização, classificação e recombinação das evidências coletadas. Pode ser realizada com duas estratégias principais: (a) com base em proposições teóricas, seguindo orientações da literatura para organização dos dados e definição de explicações alternativas; ou (b) com base na descrição do caso, elaborando uma estrutura narrativa detalhada que permita identificar padrões, lacunas e decisões tomadas pelos participantes.

Fonte: elaborado pela autora, com base em Campbell (1975), Leininger (1985) e Yin (2010).

As fases apresentadas no quadro 14 estruturam o desenvolvimento do estudo de caso, garantindo coerência metodológica e aprofundamento da investigação. A aplicação desse método permite não só a compreensão detalhada do fenômeno estudado, mas também a triangulação de diferentes fontes de dados, contribuindo para a boa qualidade da análise. A figura 9, ilustra as quatro fases.

Figura 9 - Síntese do estudo de caso



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

#### 4.3.2 Método da observação participante artificial

Gil (2008, p. 103) explica que a observação participante foi inicialmente utilizada por antropólogos em estudos sobre as chamadas “sociedades primitivas”. Haguette (2010, p. 61) complementa essa perspectiva ao apontar que alguns autores atribuem sua origem à Antropologia, enquanto outros defendem que surgiu na Sociologia, sendo posteriormente incorporada como técnica essencial nos estudos caracterizados como “pesquisa participante”.

Na visão de Gil (2008, p. 103), de modo geral, a observação participante envolve a inserção direta do pesquisador na dinâmica do grupo estudado, de modo que ele assume, ao menos parcialmente, o papel de um de seus membros. O autor a define como “a participação real do conhecimento na vida da comunidade ou grupo [...] o observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do grupo [...] é a técnica pela qual se chega ao conhecimento da vida de um grupo a partir do interior dele mesmo.” Nesse sentido, Salamunes (2004, p. 2) destaca que essa abordagem pressupõe a participação ativa do pesquisador na realidade investigada, tornando-o um elemento integrante do grupo, comunidade ou contexto analisado.

Além disso, Angrosino (2009, p. 56) ressalta que a observação é um processo que envolve a percepção das interações e atividades dos indivíduos no cenário de pesquisa por meio dos cinco sentidos do pesquisador. O autor enfatiza que, embora o grau de envolvimento possa ser ajustado conforme a estratégia metodológica, não há observação sem algum nível de

participação. Para auxiliar na definição desse envolvimento, Angrosino (2009) apresenta fatores a serem considerados pelo pesquisador ao aplicar a observação participante, conforme ilustrado no quadro 15.

Quadro 15 — Uso e qualidade do pesquisador

FATORES	DESCRIÇÃO
Contextos recomendados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambientes institucionais, como shoppings, escolas e igrejas.</li> <li>● Eventos de longa duração, como eleições presidenciais e festividades culturais.</li> <li>● Estudos sobre desigualdade social e diversidade cultural, como estudos demográficos.</li> </ul>
Habilidades essenciais do pesquisador	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proficiência linguística.</li> <li>● Atenção a detalhes cotidianos normalmente ignorados (consciência explícita).</li> <li>● Boa memória para registrar informações posteriormente.</li> <li>● Capacidade de questionar pressupostos e perguntar o óbvio sem receio (ingenuidade cultivada).</li> <li>● Habilidade de escrita para relatar observações com clareza.</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Angrosino (2009, p. 77).

O quadro sintetiza os principais contextos nos quais a observação participante pode ser aplicada, destacando sua adequação para ambientes institucionais, eventos de longa duração e estudos sobre fatores sociodemográficos. Além disso, são apresentadas as qualidades essenciais do pesquisador para conduzir esse tipo de observação, como habilidades linguísticas, atenção a detalhes, boa memória, capacidade de questionamento e escrita clara.

Conforme destaca Angrosino (2009), a efetividade da observação participante depende tanto do contexto em que é aplicada quanto da postura do pesquisador. Elementos como a consciência explícita e a ingenuidade cultivada são fundamentais, ao permitirem ao observador captar nuances que poderiam passar despercebidas e questionar aspectos que, para os membros do grupo, podem ser considerados naturais ou óbvios.

No entanto, como alerta Araújo (1989, p. 63), a observação participante não deve ser utilizada como única estratégia de coleta de dados, uma vez que “não é possível admitir que um simples olhar possa dar contornos nítidos e definitivos a uma situação qualquer”. Dessa

maneira, este estudo adota a triangulação de estratégias de coleta de dados, conforme detalhado na metodologia (ver 4.3.3), visando a uma análise mais abrangente e rigorosa.

A literatura aponta duas formas principais de observação participante. Marconi e Lakatos (2003, p. 194) e Gil (2008, p. 103) distinguem entre a observação natural, que ocorre quando o pesquisador já faz parte do grupo ou comunidade, e a observação artificial, que se dá quando o pesquisador se insere no ambiente exclusivamente para a realização do estudo. Nesse sentido, Salamunes (2004, p. 2) esclarece que um estudo de caso se caracteriza como artificial quando “a inserção do observador no grupo ocorre visando desenvolver uma investigação”. Assim, neste estudo, o pesquisador ao integrar o ambiente de análise somente durante o período de coleta de dados, sem participação prévia nas atividades regulares do grupo.

Embora a observação participante apresente desafios metodológicos, como a necessidade de imersão no ambiente e possíveis dificuldades para obter acesso ao grupo estudado, suas vantagens justificam sua aplicação neste trabalho. A complexidade do objeto de estudo exige uma abordagem detalhada, possibilitando um entendimento mais aprofundado das dinâmicas e interações observadas no ambiente pesquisado. As etapas adotadas para a observação participante estão organizadas no Quadro 16, elaborado com base na literatura consultada.

Quadro 16 — Etapas do método de observação participante artificial

Etapa	Ação	Descrição	Pontos de Atenção
ETAPA 0	Aproximação com o fenômeno em estudo	O pesquisador se aproxima do grupo social para estabelecer contato e reduzir possíveis barreiras, como desconfiança ou resistência. O objetivo é ser reconhecido no ambiente como pesquisador, garantindo uma inserção progressiva e respeitosa. Essa aproximação inicial possibilita a continuidade da pesquisa e deve ocorrer antes da definição final dos objetivos.  Duração estimada: 2 semanas	O pesquisador deve manter postura ética e transparente ao se apresentar à equipe.
ETAPA 1	Observação primária ou inicial	O pesquisador assume um papel de observador passivo, buscando compreender a rotina e a estrutura do setor de processamento técnico. Nesta fase, a atenção deve estar voltada à dinâmica das atividades sem interferências. Os registros devem ser feitos em um <b>Diário de Registro de Observações</b> , priorizando descrição objetiva.  Duração estimada: 2 semanas	O pesquisador deve evitar interações que influenciem o comportamento do grupo nesta fase inicial.

Etapa	Ação	Descrição	Pontos de Atenção
ETAPA 2	Observação inicial com alguma participação	A participação do pesquisador começa a ocorrer limitadamente, com envolvimento parcial em algumas atividades do setor. Isso permite a identificação de lacunas na observação inicial e a definição do escopo final da pesquisa. Nessa fase, também é elaborado um <b>Roteiro Semiestruturado de Sondagem</b> para auxiliar na coleta de dados.  Duração estimada: 4 semanas	O pesquisador deve observar a equipe sem emitir juízos de valor e ajustar suas interações conforme necessário.
ETAPA 3	Participação com alguma observação	O pesquisador assume um papel mais participativo, interagindo diretamente nas atividades do setor. Nesta fase, são analisados documentos formais e informais do setor de processamento técnico e revisados os objetivos da pesquisa, caso necessário. A interação verbal com a equipe deve ser intensificada para preencher lacunas na coleta de dados.  Duração estimada: 6 semanas	O pesquisador deve manter o equilíbrio entre envolvimento e objetividade analítica para evitar vieses.
ETAPA 4	Observação reflexiva	O pesquisador sintetiza e organiza as observações em uma sequência lógica, analisando padrão e consolidando os dados coletados. A partir dessas reflexões, é elaborado o <b>Manual de Procedimentos</b> para o setor, o qual deve ser revisado pela equipe antes da finalização do relatório da pesquisa.  Duração estimada: 6 semanas	O pesquisador deve garantir que a análise represente fielmente o ambiente estudado e a equipe valide as conclusões.

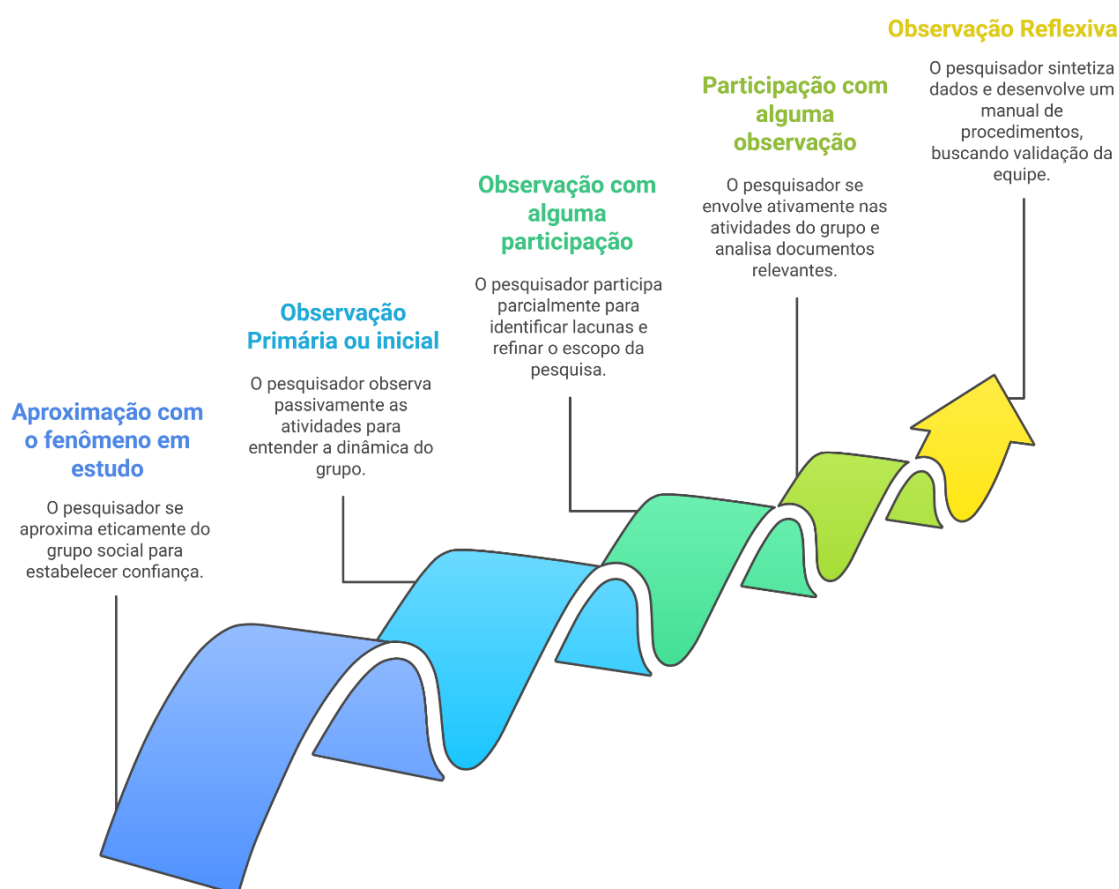
Fonte: elaborado pela autora com base em Salamunes (2004), Kaulich (2005), Queiroz et al. (2007), Gil (2008) e Angrosino (2009).

O quadro 16, apresenta as etapas metodológicas adotadas para a observação participante artificial, detalhando desde a aproximação inicial com o ambiente de pesquisa até a síntese e análise final dos dados. Esse percurso progressivo permite ao pesquisador aprofundar sua compreensão sobre o setor de processamento técnico, passando por fases de observação passiva, envolvimento gradual e participação direta nas atividades.

Destaca-se a importância do Diário de Registro de Observações, utilizado ao longo de todo o processo, para garantir a documentação sistemática dos eventos observados, sem interferências avaliativas prematuras. Além disso, a fase final da observação reflexiva é essencial para a consolidação das informações coletadas, orientando a elaboração do manual de procedimentos a partir das práticas identificadas no setor.

A estrutura sequencial das etapas está alinhada com os autores Salamunes (2004), Kaulich (2005), Queiroz *et al.* (2007), Gil (2008) e Angrosino (2009), que enfatizam a necessidade de uma abordagem progressiva na observação participante artificial. Contudo, para futuras aplicações desse método, recomenda-se uma maior reflexão sobre a flexibilidade das durações estimadas para cada etapa, permitindo ajustes conforme as especificidades do campo de estudo. E pode ser observada graficamente na figura 10.

Figura 10 — Etapas do método de observação participante artificial



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

#### 4.3.3 Instrumentos de coleta de dados

Neste estudo haverá a triangulação de estratégias de coleta de dados, conforme determina a literatura acerca da aplicação do método do estudo de caso. Desse modo, além da estratégia da observação participante artificial, quando os dados observados são anotados no Diário de

Registro de Observações, serão utilizadas ambas outras estratégias — o Roteiro Semiestruturado de Sondagem e a Tabela Documental —, descritas a seguir.

Figura 11 — Apresentação dos instrumentos de coleta de dados



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

#### 4.3.3.1 Roteiro Semiestruturado de Sondagem

O Roteiro Semiestruturado de Sondagem consiste em um conjunto de questões que serão respondidas indiretamente pelos participantes da pesquisa, com base em suas interações com a equipe de bibliotecários. As informações coletadas não serão associadas a indivíduos específicos da equipe. O roteiro completo encontra-se no Apêndice A.

A coleta de dados utilizando esse roteiro será conduzida por meio da abordagem da entrevista não-diretiva, uma técnica oriunda da psicoterapia clínica. Nessa abordagem, parte-se do pressuposto de que “o informante é competente para exprimir-se com clareza sobre questões da sua experiência e comunicar representações e análises suas, prestar informações fidedignas, manifestar em seus atos o significado que têm no contexto em que eles se realizam” (Chizzotti, 1998, p. 92–93).

Para assegurar a qualidade dos dados coletados, Chizzotti (1998) recomenda atenção aos seguintes aspectos:

- Praticar escuta ativa e receptiva;
- Intervir minimamente, somente quando necessário para esclarecer pontos do discurso;

- Estimular o entrevistado a manter-se focado nas questões pertinentes à pesquisa;
- Adotar uma postura aberta à comunicação, preferencialmente de modo descontraído;
- Construir e manter uma relação de confiança com o entrevistado;
- Abster-se de qualificar ou atribuir juízo de valor às informações recebidas;
- Evitar discordar ou contestar as interpretações fornecidas pelo entrevistado.

No contexto desta pesquisa, a técnica da entrevista não-diretiva foi adaptada de modo que os observados desempenham o papel de entrevistados, podendo fornecer informações livremente nos temas propostos. O pesquisador terá acesso ao roteiro previamente estruturado, mas não seguirá uma ordem fixa de perguntas, permitindo que a entrevista ocorra de forma exploratória e informal. Essa adaptação se aproxima das técnicas qualitativas utilizadas em auditorias, que buscam aprofundar a compreensão do objeto estudado, ampliar o conhecimento sobre os processos envolvidos e contribuir para a interpretação de dados obtidos por outros métodos de coleta (TCU, 1982, p. 5-6).

A escolha dessa abordagem alinha-se ao que Araújo (1989, p. 131) destaca sobre a importância da manualização de processos, ressaltando que “basta que o profissional utilize os instrumentos de análise de que dispõe (questionário, entrevista e observação pessoal) para concluir pela elaboração de informações habilmente colocadas no papel e transformadas em guias orientadores”. Dessa forma, o roteiro semiestruturado servirá como instrumento para direcionar a observação participante artificial, garantindo que a coleta de dados contemple informações que, isoladamente, a observação direta poderia não abranger plenamente.

Por tratar-se de uma entrevista indireta, não haverá gravação das interações, nem identificação dos respondentes que forneceram os dados coletados. Todas as informações obtidas serão registradas no documento denominado Extrato da Entrevista Não-Diretiva, sem qualquer menção aos participantes individuais.

#### 4.3.3.2 *Tabela documental*

Uma Tabela Documental pode ser conceituada como um instrumento estruturado de análise de documentos administrativos, utilizado para a sistematização, organização e categorização das informações extraídas de fontes documentais (Lüdke; André, 1986). Seu propósito é registrar dados relevantes sobre normas, diretrizes, fluxos de trabalho e outros materiais institucionais relacionados ao processamento técnico, permitindo uma interpretação analítica e comparativa desses documentos.

Nesta pesquisa, a tabela documental atua como um mecanismo de suporte à análise qualitativa e quantitativa, possibilitando a identificação de padrões, lacunas e incongruências nos documentos examinados. Além disso, ela auxilia na correlação entre empiria e teoria, facilitando o desenvolvimento de categorias, subcategorias e tipologias que emergem durante a investigação. A concepção dessa tabela segue a orientação metodológica de Lüdke e André (1986), que enfatizam a importância de uma estrutura categorial clara e mutuamente exclusiva, permitindo que a análise documental seja conduzida com rigor científico. Dessa forma, a tabela documental não somente sistematiza informações, mas também funciona como um recurso analítico essencial para o desenvolvimento de inferências e conclusões na pesquisa.

A tabela documental será aplicada no registro da análise dos documentos administrativos disponíveis no setor de processamento técnico, com foco nas atividades que compõem o recorte deste estudo: catalogação descritiva, indexação e classificação. Essas três categorias foram previamente definidas com base na literatura sobre o processamento técnico, garantindo coerência metodológica. A escolha dessas categorias segue a recomendação de que “as categorias devem ser mutuamente exclusivas, de modo que as diferenças entre elas fiquem bem claras” (Lüdke; André, 1986, p. 43).

A análise documental será sistematizada por meio de um formulário estruturado no Microsoft Excel, garantindo organização e padronização dos dados coletados. Os registros iniciais seguirão as três categorias básicas de análise e incluirão os seguintes elementos:

- Tipo de fonte de informação (por exemplo, regulamentos internos, manuais administrativos, diretrizes institucionais);
- Natureza do material coletado (se são normas, diretrizes, fluxos de trabalho, instruções detalhadas, etc.);
- Tópicos ou temas abordados no documento;
- Exemplos indicados nos registros analisados;
- Outros aspectos relevantes que possam surgir durante a análise.

O processo de análise seguirá um procedimento exaustivo, baseado em leituras sucessivas e comparações entre os documentos. Conforme Lüdke e André (1986, p. 42), “esse processo, essencialmente indutivo, vai culminar na construção de categorias ou tipologias”. Ainda que as três categorias principais (catalogação descritiva, indexação e classificação) tenham sido determinadas *a priori*, a definição de subcategorias, classes e tipologias adicionais será dinâmica, resultando de um constante confronto entre empiria e teoria.

Além disso, Lüdke e André (1986, p. 43) recomendam que os dados que não puderem ser classificados dentro das três categorias previamente estabelecidas sejam agrupados separadamente para uma análise posterior, pois “esses dados não devem ser desprezados, pois nem sempre a importância de um tópico pode ser medida pela frequência com que ocorre”. Muitas vezes, informações aparentemente isoladas ou discrepantes podem se revelar fundamentais para a elucidação das questões de pesquisa.

Dessa forma, a Tabela Documental não exclusivamente possibilitará a organização estruturada da análise documental, mas também permitirá que a pesquisa se beneficie de descobertas emergentes, aprofundando a compreensão dos procedimentos formais e informais do setor de processamento técnico.

#### 4.3.4 Fases, etapas e subetapas dos procedimentos aplicados na pesquisa

A determinação dos procedimentos em fases e etapas foi uma conjunção dos métodos do estudo de caso com a observação participante artificial, conforme mostra o quadro nove.

Quadro 17 — Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa

FASE	ETAPA	SUBETAPA	DESCRIÇÃO
<b>FASE 0</b> <b>Aproximação com o fenômeno em estudo</b>			Realizar uma aproximação com o fenômeno em estudo antes da definição dos objetivos do estudo de caso com a observação participante artificial, pois, sem o consentimento do grupo social com quem se pretende trabalhar, a condução da investigação se torna inviável. Assim, essa aproximação constitui a condição inicial necessária para que o percurso da pesquisa possa, de fato, ser realizado de dentro do grupo, garantindo a participação ativa de seus membros enquanto protagonistas, e não simplesmente como objetos de estudo. Para assegurar que essa aproximação foi bem-sucedida, são realizadas reuniões iniciais com a equipe do setor de processamento técnico, nas quais a pesquisa será apresentada, e eventuais dúvidas dos participantes poderão ser esclarecidas. Além disso, será necessária a formalização do aceite, assegurando o envolvimento institucional e o comprometimento dos participantes com a investigação. Somente após essa aceitação será possível avançar para as fases subsequentes do estudo.
<b>FASE 1</b> <b>Delimitação da unidade-caso</b>	Etapa 1: Ambiente da unidade-caso		Definir o ambiente da unidade-caso no qual a pesquisa será desenvolvida, consoante o que foi acordado na Fase de aproximação com o fenômeno estudado.
	Etapa 2: Problema a ser respondido		Formalizar os procedimentos utilizados na biblioteca para a catalogação, indexação e classificação de materiais do acervo na forma de uma manualização dos processos.
	Etapa 3: Escopo trabalhado		Definir o escopo. No caso deste estudo foram definidos como escopo as atividades realizadas no setor de processamento técnico, a saber: catalogação, indexação e classificação.

FASE	ETAPA	SUBETAPA	DESCRIÇÃO
<b>FASE 2</b> <b>Definição dos fundamentos teóricos</b>			Definir o referencial teórico. Os pressupostos teóricos que sustentam esta pesquisa estão fundamentados na literatura discutida no Capítulo 3 – Referencial Teórico. Esses referenciais teóricos fornecem a base conceitual necessária para a compreensão dos processos de catalogação, indexação e classificação, além de embasar as decisões metodológicas adotadas ao longo do estudo.
<b>FASE 3</b> <b>Coleta de dados</b>	Etapa 1: Observação participante artificial	Subetapa A: Observação primária	Observar e ouvir para conhecimento da rotina e da estrutura do serviço em relação ao setor do processamento técnico. As observações desta subetapa devem ser anotadas no Diário de Registro de Observações. Esta subetapa tem uma duração de aproximadamente duas semanas.
		Subetapa B: Observação primária com alguma participação	Observar e, gradualmente, participar, até ganhar acesso ao ambiente em estudo, iniciando a fazer o que os observados fazem em suas atividades, para conhecer empiricamente alguns detalhes da rotina do serviço. O objetivo desta subetapa é determinar o escopo do estudo e o problema de pesquisa em sua forma definitiva. As observações devem ser anotadas no Diário de Registro de Observações, evitando-se registro descritivo de cunho avaliativo. Esta subetapa tem a duração de aproximadamente quatro semanas.
		Subetapa C: Participação com alguma observação	Participação mais ativa e menos observação tendo em vista aprender com a equipe de bibliotecários por meio do envolvimento direto em suas atividades no setor do processamento técnico. Nesta subetapa, adequa-se o escopo do estudo de caso e revisam-se os objetivos, caso necessário, a partir da análise dos dados já registrados. Nesta subetapa também devem ser analisados e coletados dados de alguns elementos, como o estudo de documentos oficiais ou extraoficiais relacionados à atividade do processamento técnico. Manter contato verbal com as pessoas do setor do processamento técnico, visando preencher as lacunas do Roteiro Semiestruturado de Sondagem. As observações desta subetapa devem ser anotadas no Diário de Registro de Observações. Esta subetapa tem a duração de aproximadamente seis semanas.
		Subetapa D: Observação reflexiva	Sintetizar e organizar as observações em uma sequência lógica, de modo a obter um quadro representativo dos dados e de poder relatá-los honestamente. Os dados mais representativos irão servir de insumos representativos para a elaboração final do Manual de Procedimentos para o setor de processamento técnico. O Manual, produto final, deve ser avaliado pela equipe de bibliotecários antes que o relatório final seja elaborado. Esta fase tem a duração de aproximadamente seis semanas.
		Etapa 2: Roteiro Semiestruturado de Sondagem	

FASE	ETAPA	SUBETAPA	DESCRIÇÃO
		Etapa 3: Tabela documental	Os registros na Tabela Documental são feitos a partir da análise documental nos documentos administrativos que tratam sobre os três processos considerados no escopo do estudo de caso: catalogação, indexação e classificação, consideradas as categorias básicas, definidas anteriormente. A determinação das classes, subclasses e tipologias de aspectos analisados será um processo dinâmico, até que não surjam mais novas informações relevantes para a análise. Caso algum dado não possa ser agrupado a uma das três classes básicas, eles serão registrados à parte, para depois serem novamente analisados.
<b>FASE 4</b>  <b>Análise e interpretação dos dados</b>		Etapa 1: Análise com base na teoria	Analisar com base teórica. Neste estudo a análise será conduzida com base nas proposições teóricas discutidas no referencial teórico, seguindo as orientações da literatura especializada. O objetivo dessa etapa é confrontar os achados empíricos com os modelos, conceitos e diretrizes previamente estabelecidos, permitindo avaliar a aderência das práticas observadas às normas e fundamentos teóricos do processamento técnico.
		Etapa 2: Análise descritiva	Analisar com base descritiva. Neste estudo a análise descritiva é realizada para identificar lacunas e decisões tomadas pelos observados ao longo das atividades no setor de processamento técnico. As lacunas são identificadas com base nos seguintes critérios: a) divergências entre a documentação formal e as práticas efetivamente adotadas; b) ausência ou inconsistência na padronização de processos de catalogação, indexação e classificação; c) dificuldades relatadas pelos bibliotecários na aplicação das diretrizes existentes; d) necessidade de ajustes ou adaptações nos procedimentos para garantir maior eficiência; e) informações não documentadas que impactem a estruturação do manual de procedimentos.
<b>FASE 5</b>  <b>Elaboração do manual de procedimentos</b>		Etapa 1: Construção da estrutura do manual de procedimentos para a BPEL	Elaborar a estrutura para o manual de procedimentos, especificamente para a BPEL.
		Etapa 2: Construção da estrutura de manual de procedimentos para bibliotecas em geral	Elaborar a estrutura para manual de procedimentos de bibliotecas em geral, de modo que possa ser utilizado para outros contextos.
		Etapa 3: Construção da estrutura roteiro para elaboração do manual de procedimentos	Elaborar um roteiro de construção de manual de procedimentos para bibliotecas em geral, de modo que possa ser utilizado em múltiplos contextos.
		Etapa 4: Construção efetiva do manual de procedimentos da BPEL	Construir efetivamente o Manual de Procedimentos, seguindo a proposta de estrutura elaborada na etapa 1, que tem por base propostas de autores do campo da Organização, Sistemas e Métodos (OSM), conforme descrito na seção 3.4, considerando o modelo apresentado no quadro 9.

Fonte: dados da pesquisa, metodologia criada pela autora a partir da literatura estudada (2024).

A estrutura metodológica apresentada no quadro 17 evidencia a integração entre as diferentes fases da pesquisa, garantindo um percurso investigativo coerente e sistemático. A combinação do estudo de caso com a observação participante artificial permite a imersão no contexto do setor de processamento técnico, favorecendo tanto a coleta de dados indireta quanto a análise aprofundada das práticas documentadas.

As fases foram organizadas progressivamente, assegurando que cada etapa contribuísse para a consolidação dos objetivos da pesquisa. A Fase 0, ao estabelecer a aproximação com o fenômeno em estudo, cria as condições necessárias para a condução da investigação a partir da aceitação do grupo social. A Fase 1 garante a delimitação clara do caso e de seu escopo, enquanto a Fase 2 fornece a sustentação teórica para as análises subsequentes.

A Fase 3, com a coleta de dados estruturada em diferentes abordagens — observação, roteiro semiestruturado e análise documental — possibilita uma visão ampla e integrada dos processos investigados. Já a Fase 4 permite a análise dos achados sob duas perspectivas complementares: teórica e descritiva, promovendo a interpretação crítica dos dados. Por fim, a Fase 5, ao consolidar os resultados na forma de um Manual de Procedimentos, responde diretamente ao objetivo deste estudo, fornecendo um produto final aplicado à realidade do setor analisado.

Dessa maneira, a metodologia adotada favorece a validação empírica das práticas de processamento técnico, garantindo que a pesquisa não unicamente descreva os fenômenos estudados, mas também contribua para a melhoria dos procedimentos adotados na unidade investigada.

A sequência de fluxogramas apresentada a seguir tem o objetivo de representar visualmente as etapas metodológicas desta pesquisa, desde a fase inicial de revisão teórica até a elaboração final do Manual de Procedimentos. A estrutura metodológica foi dividida em três principais eixos de análise, demonstrados nas figuras 12, 13 e 14. A visão geral desta etapa pode ser visualizada no gráfico 10.

Gráfico 10 — Etapas metodológicas da pesquisa

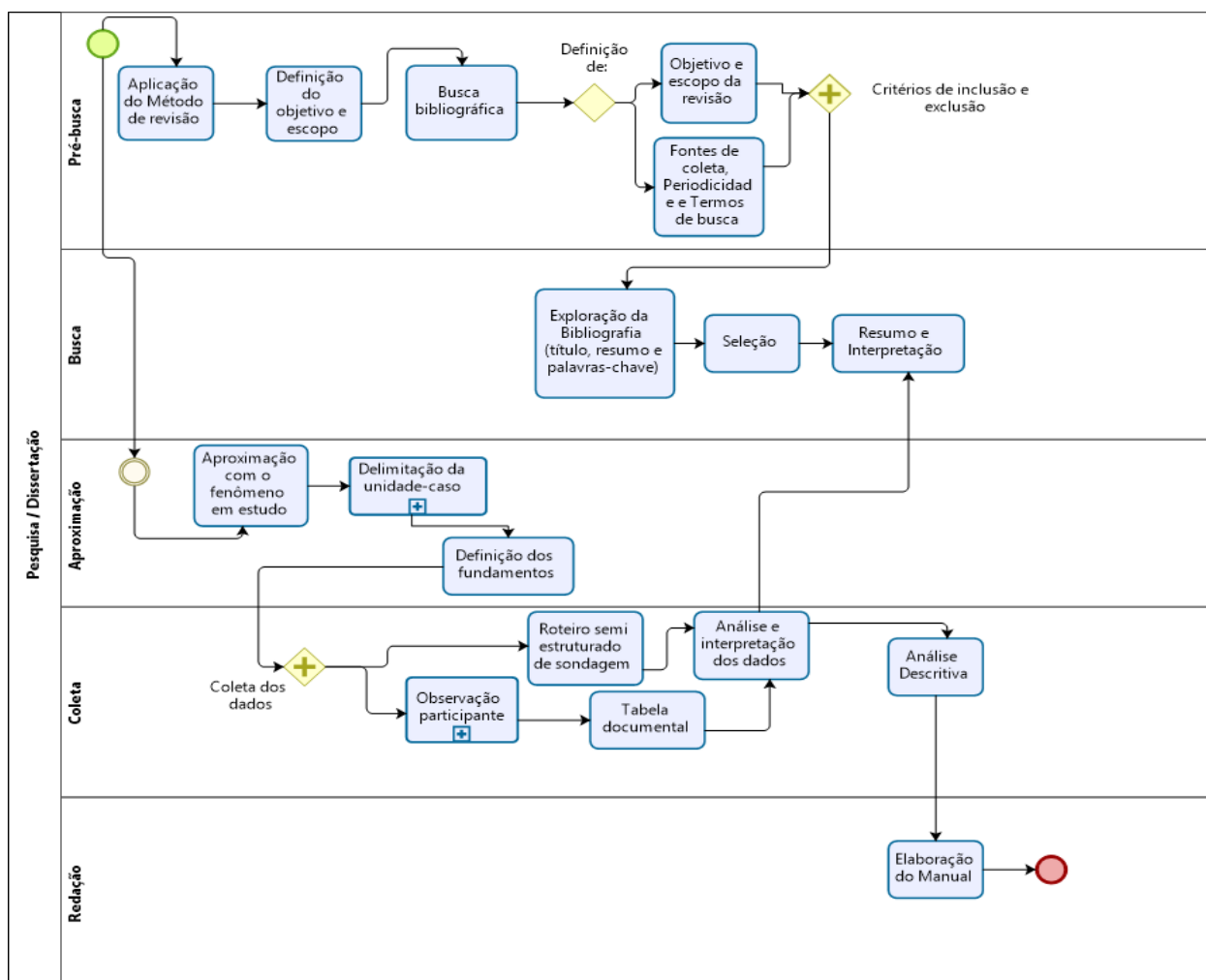


Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

No gráfico 10, apresenta-se o Fluxograma geral da pesquisa, que organiza o percurso investigativo em grandes blocos: Pré-busca, Busca, Aproximação, Coleta e Redação, detalhando a articulação entre revisão bibliográfica, definição do estudo de caso e análise dos dados coletados.

Gráfico 11 — Mapeamento geral da pesquisa

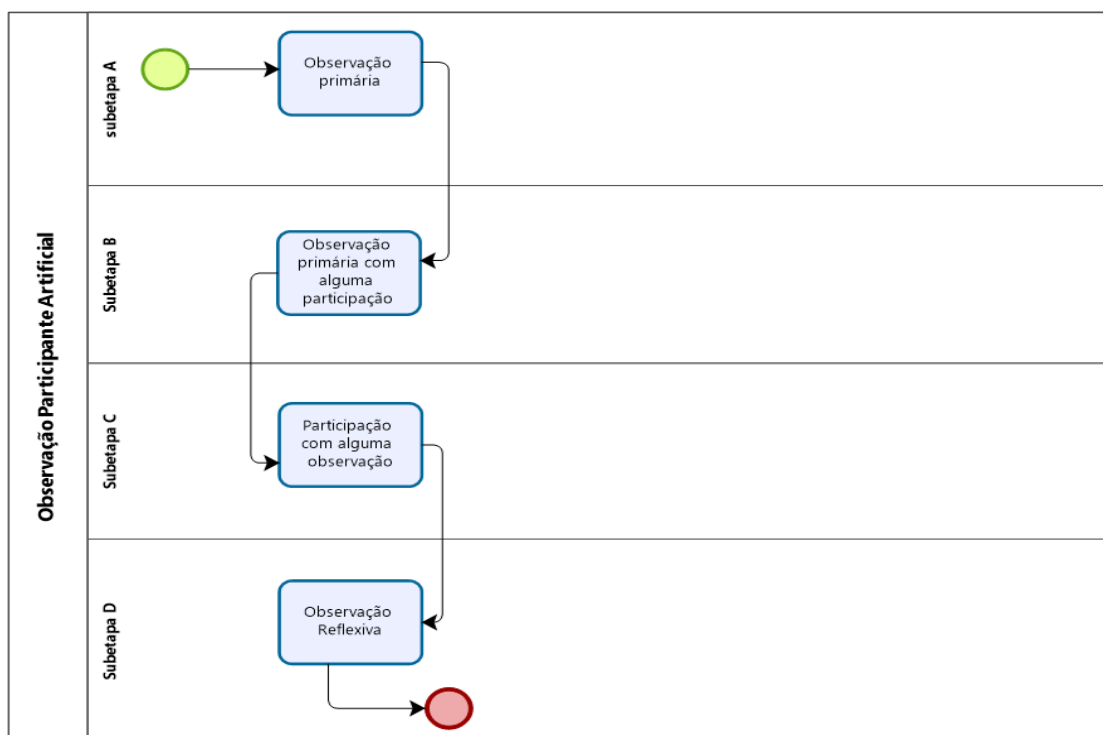


Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

O gráfico 11 do Fluxograma da Observação Participante Artificial, representa a coleta de dados qualitativos, segmentada em quatro subetapas progressivas (Observação primária, Observação com participação, Participação com observação e Observação reflexiva), evidenciando a interação gradual com o ambiente estudado.

Gráfico 12 — Subprocesso de observação participante artificial



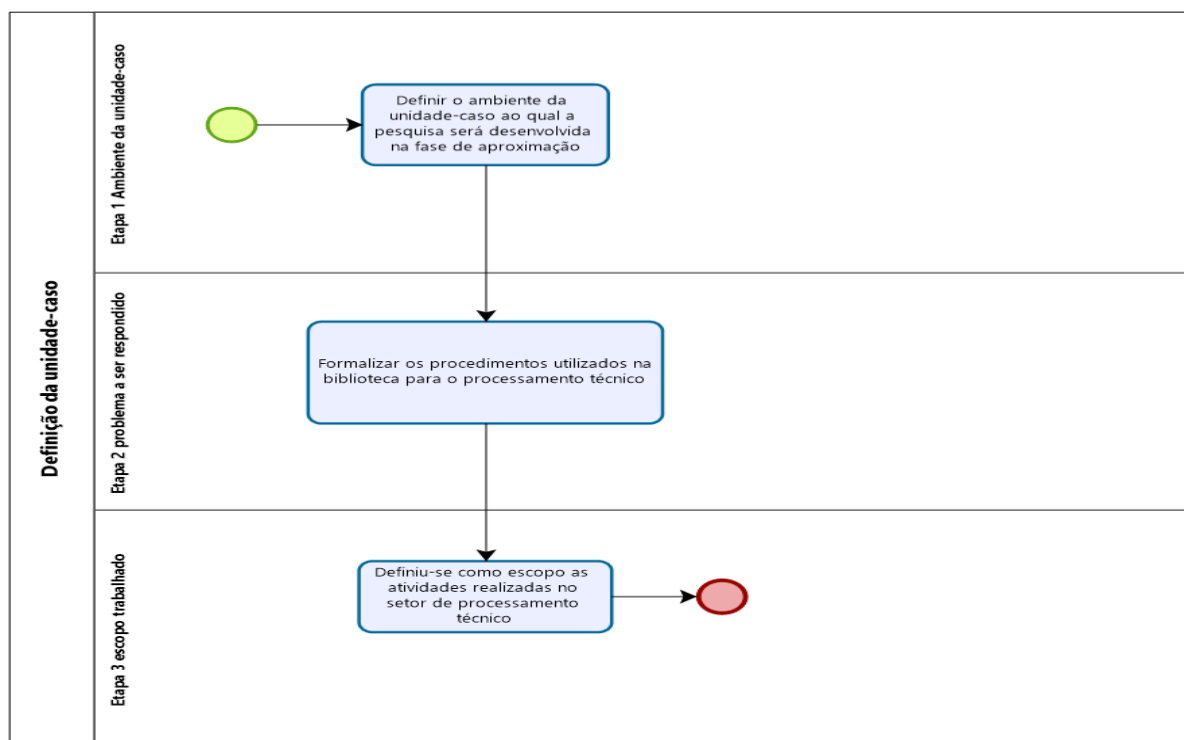
Powered by  
bizagi  
**Modeler**

Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

No gráfico 12, apresenta-se o Fluxograma da Definição da Unidade-Caso, que ilustra o processo de delimitação do estudo de caso, desde a definição do ambiente e formalização dos procedimentos até o estabelecimento do escopo do setor de processamento técnico.

Gráfico 13 — Subprocesso de definição da unidade-caso



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

A partir desses três fluxogramas, é possível compreender a integração entre teoria e prática, demonstrando como a metodologia adotada possibilitou um levantamento sistemático dos dados para a construção do manual.

Os fluxogramas apresentados evidenciam a coerência metodológica deste estudo, permitindo uma visão detalhada das conexões entre fundamentação teórica, definição do estudo de caso, estratégias de coleta de dados e análise interpretativa.

A organização sequencial das fases garante que a pesquisa seja conduzida de maneira estruturada, favorecendo a triangulação dos dados obtidos por meio da observação participante artificial, do roteiro semiestruturado de sondagem e da análise documental. Essa abordagem metodológica contribui para a sistematização de informações sobre os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação no setor de processamento técnico.

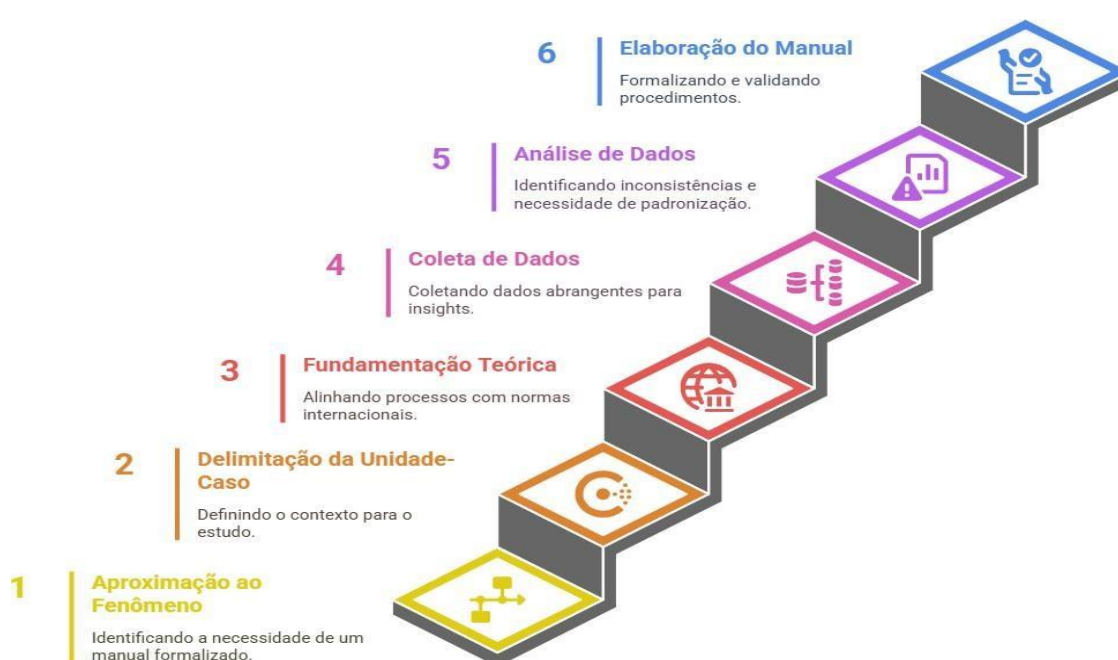
Além disso, a visualização do percurso metodológico por meio dos fluxogramas reforça a aplicabilidade dos achados da pesquisa, que culminam na elaboração de um manual de procedimentos, o qual não somente documenta práticas institucionais, mas também serve como ferramenta para aprimoramento e padronização das atividades desempenhadas.

Após a apresentação deste capítulo, com os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, o próximo capítulo dedica-se à análise e interpretação dos dados coletados, para responder ao problema de pesquisa e validar os pressupostos teóricos estabelecidos. Agora, os dados coletados serão organizados e analisados a partir das diretrizes estabelecidas nas fases metodológicas, garantindo a coerência entre a investigação empírica e a fundamentação teórica. Assim, a seguir, os resultados serão apresentados e discutidos, considerando tanto a análise descritiva, voltada para a identificação de padrões, lacunas e desafios enfrentados no contexto estudado, quanto a análise interpretativa, que busca relacionar os achados da pesquisa às bases teóricas previamente discutidas.

## 5 RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa, estruturados conforme as fases, etapas e subetapas metodológicas previamente definidas para a organização dos procedimentos investigativos (ver quadro 17 e na figura 12). Essa abordagem garante uma apresentação sistemática e coerente dos achados, permitindo uma análise alinhada à estrutura metodológica adotada.

Figura 12 Estrutura metodológica da pesquisa



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

### 5.1 Resultados da FASE 0: Aproximação com o fenômeno em estudo

Nesta Fase 0, foi realizada a escolha da unidade-caso, definida como a Biblioteca Professora Etelvina Lima, uma das unidades setoriais que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O sistema é composto por 26 bibliotecas setoriais, sob a coordenação técnica da Biblioteca Universitária (BU), vinculada à Reitoria.

A escolha desta unidade justifica-se pela proximidade da pesquisadora com alguns membros da equipe, o que facilitou a obtenção da autorização para a aplicação do método da observação participante artificial. Esse método é essencial para a pesquisa, ao exigir a integração direta da pesquisadora à equipe da biblioteca durante um período previamente definido, permitindo a coleta de dados em contexto real. Além disso, a familiaridade com o ambiente e os profissionais contribuiu para um maior engajamento dos participantes e um ambiente mais receptivo à investigação, reduzindo possíveis resistências e favorecendo a captação de informações detalhadas.

Após a definição da unidade-caso, a aproximação com o fenômeno (ou objeto) em estudo foi conduzida por meio da observação das rotinas desenvolvidas no setor de processamento técnico da biblioteca. Esse setor foi selecionado por ser o responsável pelos procedimentos que serão formalizados no manual de procedimentos proposto pela pesquisa. Essa escolha está alinhada à problematização do estudo (Seção 1.1), que discute a necessidade de normatização e padronização das atividades na unidade.

Como parte desse processo, foi realizada uma reunião com a equipe da Biblioteca Professora Etelvina Lima, com vistas a apresentar a pesquisa, esclarecer dúvidas e obter o aceite formal dos participantes. A reunião representou um passo fundamental para garantir o envolvimento ativo da equipe e possibilitar a condução das etapas subsequentes do estudo.

Ainda nesta Fase 0, em março de 2023, foi conduzido um diagnóstico preliminar junto à equipe da biblioteca. Esse diagnóstico revelou a inexistência de um manual formalizado de procedimentos no setor de processamento técnico. A ausência desse documento impacta diretamente a unidade, pois:

- Compromete a padronização e a consistência das atividades, gerando variações na execução dos processos;
- Dificulta a gestão eficiente da unidade, tornando o treinamento de novos profissionais e a manutenção das práticas institucionais mais desafiadora;
- Evidencia uma lacuna organizacional que pode ser sanada pela sistematização dos procedimentos em um manual formal.

Diante desse cenário, a elaboração do manual de procedimentos foi identificada como uma necessidade essencial, reforçando a relevância da pesquisa. Além de atender a uma demanda concreta da unidade, a formalização desses processos pode contribuir para a melhoria da organização interna e da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. Assim, a escolha da Biblioteca Professora Etelvina Lima como unidade de investigação se justifica

não somente pela acessibilidade da pesquisadora, mas também pelo potencial impacto positivo da pesquisa, na prática, institucional da unidade.

Considerando que esta pesquisa se enquadra em um mestrado acadêmico, destaca-se que sua contribuição não se limita à unidade-caso estudada. Embora o estudo tenha se baseado em um contexto específico, os achados geram reflexões mais amplas sobre a gestão e a formalização de processos em bibliotecas universitárias. A abordagem adotada e os resultados obtidos podem ser extrapolados conceitualmente para outras unidades informacionais que enfrentam desafios semelhantes no que se refere à documentação e sistematização de procedimentos internos.

Dessa maneira, embora a pesquisa tenha como foco a Biblioteca Professora Etelvina Lima, suas contribuições se estendem para o campo da gestão de bibliotecas universitárias e do processamento técnico, permitindo que seus achados possam servir de referência para outras instituições que busquem aprimorar a padronização de seus processos internos.

## **5.2 Resultados da FASE 1: Delimitação da unidade-caso**

A Fase 1, correspondente à delimitação da unidade-caso, foi realizada por meio da definição de três elementos essenciais:

- 1) ambiente da unidade-caso;
- 2) problema a ser respondido;
- 3) escopo trabalhado.

Cada um desses elementos é descrito a seguir.

### **5.2.1 Resultados da Etapa 1: ambiente da unidade-caso**

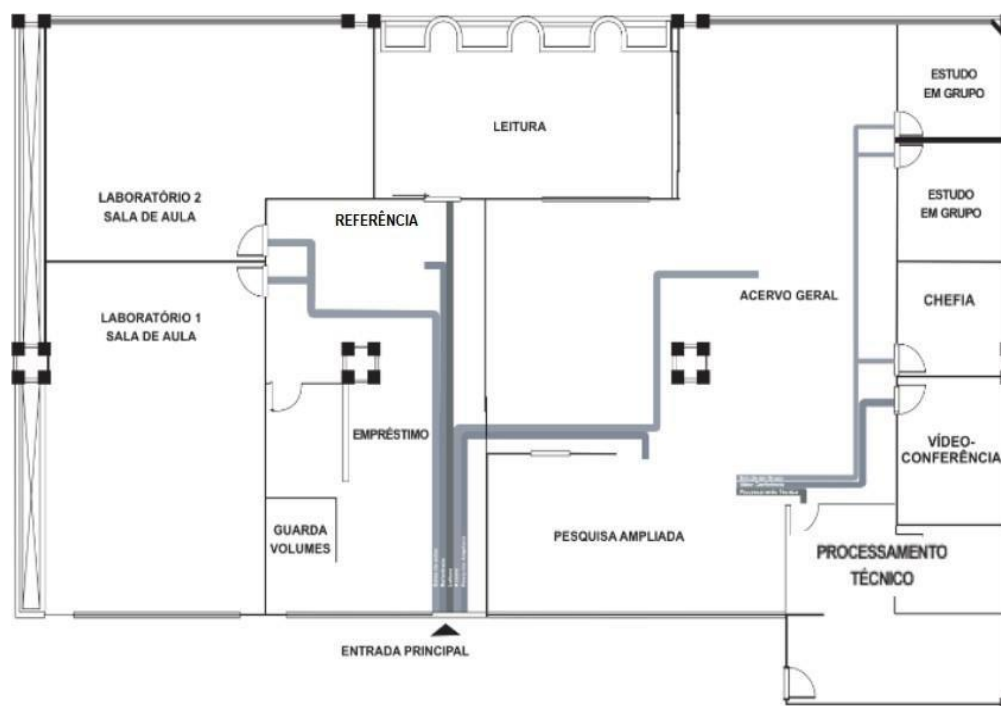
Nesta etapa, foi realizada a caracterização da unidade-caso e do ambiente no qual as investigações seriam conduzidas. A Biblioteca Professora Etelvina Lima, parte integrante do Sistema de Bibliotecas da UFMG, é uma unidade especializada nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivologia e Museologia.

Fundada em 1950, juntamente com o Curso de Biblioteconomia promovido pela Secretaria de Educação de Minas Gerais em convênio com o Instituto Nacional do Livro (INL), a biblioteca tornou-se referência para outras bibliotecas no estado de Minas Gerais. Com a incorporação da Escola de Biblioteconomia à UFMG em 1963, a unidade consolidou seu papel acadêmico,

sendo oficialmente rebatizada em 1980 como Biblioteca Professora Etelvina Lima, em homenagem à fundadora do curso.

A figura 13 apresenta a distribuição física do espaço da unidade.

Figura 13 — Layout da unidade



Fonte: documentação oficial da gestão da unidade-caso

Nota: documentação coletada no ano de 2023.

A biblioteca desempenha um papel multifuncional e atua como uma biblioteca-laboratório, permitindo a integração entre teoria e prática para estudantes, pesquisadores e profissionais. Sua estrutura física e organizacional favorece tanto a observação quanto a execução de processos técnicos, evidenciando a relação entre os saberes teóricos e operacionais da área. Além disso, o espaço é projetado para ser acessível e inclusivo, contando com tecnologias assistivas, conforme os princípios de democratização do acesso à informação mencionados por Valentim (2016).

#### 5.2.1.1 Definição do Setor de Processamento Técnico como Unidade-Caso

O setor de processamento técnico foi escolhido como o ambiente específico para o desenvolvimento da pesquisa. Essa escolha se justifica por diversos fatores:

- Atividade central na gestão da informação: o setor de processamento técnico desempenha um papel estratégico na organização do acervo, impactando diretamente a eficiência da recuperação da informação e a experiência dos usuários.
- Identificação de uma lacuna documental: a ausência de um manual formalizado de procedimentos para este setor, diagnosticada na Fase 0, evidencia uma necessidade que pode ser suprida com esta pesquisa.
- Alinhamento metodológico: A proposta metodológica do estudo envolve a integração entre teoria e prática, e o setor de processamento técnico possibilita essa abordagem ao permitir a observação sistemática das rotinas e sua formalização em um manual de procedimentos.
- Diversidade das atividades desenvolvidas: o setor engloba funções como catalogação descritiva, indexação e classificação, fundamentais para a qualidade do acervo e para a padronização do trabalho biblioteconômico.
- Impacto prático e acadêmico: esta pesquisa não exclusivamente contribuirá para a padronização, eficiência e consistência das práticas internas, mas também poderá servir como referência metodológica para outras bibliotecas universitárias que busquem aprimorar seus processos.

Dessa maneira, a seleção do setor de processamento técnico alinha-se aos objetivos desta pesquisa, permitindo uma análise aprofundada das práticas institucionais e a construção de um modelo replicável de tratamento documental, que poderá ser discutido e aplicado em outros contextos de bibliotecas universitárias.

### 5.2.2 Resultados da Etapa 2: problema a ser respondido

Nesta etapa, foi definido o problema central da pesquisa: a necessidade de formalizar as atividades realizadas no setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima por meio da elaboração de um manual de procedimentos. Essa necessidade decorre da ausência de um documento oficial que sistematize e padronize as rotinas operacionais deste setor, responsável por um dos processos mais relevantes em unidades de informação: o processamento técnico.

A formalização dessas atividades tem o papel de apoiar e garantir a padronização, consistência e eficiência nos processos internos, impactando diretamente a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários da biblioteca. Como unidade de suporte à pesquisa e ao ensino, a biblioteca tem como missão facilitar o acesso à informação, e a eficiência no processamento técnico influencia diretamente a disponibilidade, recuperação e uso dos materiais informacionais. Dessa maneira, a organização e normatização das atividades desse

setor não unicamente beneficiam a equipe interna, mas também afetam diretamente a experiência dos usuários.

Além de melhorar a gestão do setor, a padronização documentada promove:

- Uniformidade na execução das tarefas, garantindo maior previsibilidade e eficiência operacional;
- Transparência nos serviços, permitindo que as práticas adotadas sejam compreendidas e replicadas por diferentes profissionais;
- Facilidade na capacitação de novos colaboradores, assegurando a continuidade dos processos independentemente de mudanças na equipe;
- Redução de erros e inconsistências, otimizando o tempo e os recursos disponíveis.

A inexistência de um manual de procedimentos compromete não tão-só a eficiência interna, mas também a qualidade do atendimento, prejudicando a capacidade da biblioteca de cumprir sua missão institucional de oferecer suporte informacional adequado às necessidades da comunidade acadêmica.

Assim, a definição deste problema reforça a importância de uma solução estruturada, que ao sistematizar e oficializar os procedimentos, contribua para:

- 1) melhoria nos fluxos de trabalho internos;
- 2) gestão mais eficaz do setor;
- 3) otimização da experiência dos usuários, o qual são o foco central das atividades da biblioteca.

Além do impacto prático, a identificação do problema fortalece a relevância acadêmica da pesquisa, pois, como já salientado anteriormente, os achados podem servir de referência para outras bibliotecas universitárias que enfrentam desafios semelhantes na organização e normatização de seus processos técnicos. Desse modo, esta investigação não apenas propõe uma solução local, mas também gera um modelo replicável e passível de adaptação em diferentes contextos institucionais.

### 5.2.3 Resultados da Etapa 3: escopo trabalhado

Nesta etapa, foi definido o escopo das atividades do setor de processamento técnico a ser trabalhado na pesquisa, abrangendo especificamente os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação. Essa delimitação foi fundamentada no mapeamento de processos

previamente realizado na unidade, o qual foi formalizado na primeira fase do projeto BPM Acadêmico 1<sup>2</sup>.

Dado que diferentes unidades de informação podem adotar variações nos subprocessos relacionados a essas atividades, a existência do documento resultante do mapeamento de processos foi essencial para estabelecer um recorte metodológico alinhado à realidade da Biblioteca Professora Etelvina Lima. Esse documento proporcionou uma visão estruturada e detalhada do funcionamento local, permitindo que o escopo trabalhado refletisse com precisão as demandas específicas da unidade.

A definição do escopo teve um papel central para:

- evitar ambiguidades na delimitação do estudo, garantindo um foco claro e aplicável ao contexto investigado;
- assegurar que o desenvolvimento do manual de procedimentos esteja alinhado às práticas reais da unidade, otimizando a aplicabilidade do produto final;
- priorizar subprocessos essenciais para a organização e recuperação da informação, garantindo que a pesquisa contribua diretamente para a qualidade do serviço oferecido aos usuários e para a eficiência operacional do setor.

Ao concentrar-se nos processos de catalogação descritiva, indexação e classificação, esta pesquisa endereça três das atividades centrais do processamento técnico, as quais desempenham um papel estratégico na organização, acessibilidade e recuperação do acervo bibliográfico. Essas atividades não unicamente garantem a organização adequada do acervo, mas também influenciam a experiência dos usuários, viabilizando a localização e o uso eficaz dos recursos informacionais.

Além disso, a delimitação metodológica adotada contribui para a generalização dos achados, permitindo que os resultados obtidos possam ser analisados e replicados em outras bibliotecas universitárias que enfrentam desafios semelhantes na sistematização de seus processos técnicos. Dessa maneira, ainda que a pesquisa tenha como foco uma unidade

---

<sup>2</sup> O mapeamento de processos nesta biblioteca foi realizado durante a primeira fase do projeto "BPM Acadêmico: Mapeamento de Processos e de Fluxos Informacionais na ECI/UFMG", que foi uma iniciativa da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG) que visou implementar uma metodologia de gestão de processos de negócio, com foco no mapeamento dos fluxos de informação na instituição. O mapeamento de processos em questão proporcionou uma visão clara das operações, facilitando a detecção de redundâncias e melhorias, e contribuiu para uma primeira aproximação ao fenômeno estudado nesta pesquisa.

específica, suas conclusões têm potencial para orientar práticas institucionais mais amplas no campo da gestão de unidades de informação.

### **5.3 Resultados da FASE 2: Definição dos fundamentos teóricos**

A Fase 2 consistiu na sistematização dos fundamentos teórico-metodológicos que orientam a estruturação do manual de procedimentos para o setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima. Com base nos capítulos de revisão da literatura e de referencial teórico (Capítulos 2 e 3, respectivamente), identificou-se que as atividades de catalogação descritiva, indexação e classificação são processos-chave para garantir a organização e acessibilidade dos acervos, sendo indispensáveis para atender às demandas informacionais dos usuários com eficiência e precisão.

Os fundamentos teóricos analisados reforçam que a gestão de unidades de informação, especialmente em bibliotecas universitárias, exige uma abordagem holística e estratégica, na qual os processos internos devem estar alinhados às necessidades institucionais e às diretrizes normativas. Autores como Macedo e Ortega (2019) destacam que as bibliotecas funcionam como sistemas abertos, interdependentes e retroalimentáveis, demandando políticas e práticas que garantam a padronização e a continuidade das atividades essenciais. Nesse contexto, as políticas e as práticas de processamento técnico desempenham um papel importante na representação do conhecimento, otimização da recuperação da informação e interoperabilidade entre sistemas.

Além disso, a literatura aponta que a eficiência na gestão do processamento técnico está diretamente relacionada à comunicação interna e externa. Almeida (2011), por exemplo, enfatiza que a padronização dos fluxos internos e o alinhamento das equipes são essenciais para aprimorar o atendimento ao usuário e a confiabilidade dos serviços prestados. A estruturação do manual de procedimentos proposto neste estudo segue os princípios de clareza, uniformidade e adaptação às necessidades institucionais, conforme discutido por Rubi (2012), que ressalta a integração entre políticas administrativas e práticas técnicas como fator determinante para a qualidade da gestão em unidades de informação.

Outro aspecto central identificado nos fundamentos teóricos é a utilização de linguagens documentárias controladas e normas técnicas internacionais, que asseguram a uniformidade na catalogação descritiva, indexação e classificação dos acervos. A literatura analisada destaca a importância de padrões como AACR2, RDA e MARC 21, que garantem interoperabilidade entre sistemas e instituições, promovendo a integração e a acessibilidade dos dados bibliográficos. O uso de vocabulários controlados também se revela indispensável

para a representação e recuperação eficiente da informação, minimizando ambiguidades e inconsistências na indexação dos materiais.

A revisão de literatura e o referencial teórico também evidenciaram que a elaboração de manuais de procedimentos não tão-somente sistematiza e formaliza as atividades técnicas, mas também atua como ferramenta estratégica para capacitação contínua dos profissionais da informação. O manual proposto busca, portanto, alinhar a teoria à prática, garantindo que os processos descritos sejam dinâmicos e adaptáveis às mudanças tecnológicas e às necessidades específicas da unidade de informação e de seus usuários.

Dessa forma, os fundamentos teóricos analisados fornecem embasamento para a construção de um manual de procedimentos que harmonize eficiência operacional, qualidade técnica e alinhamento estratégico, reforçando o papel do setor de processamento técnico como eixo central da biblioteca universitária. A abordagem adotada não visa unicamente atender às demandas específicas da Biblioteca Professora Etelvina Lima, mas também contribui para reflexões mais amplas sobre a padronização e a gestão eficiente do processamento técnico em bibliotecas universitárias, permitindo que os achados da pesquisa tenham aplicabilidade em outros contextos institucionais.

#### **5.4 Resultados da FASE 3: Coleta de dados**

A fase de coleta de dados foi conduzida ao longo de 30 dias, organizados para abranger o maior número possível de atividades no setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima. Para garantir uma abordagem abrangente e triangulada, a coleta foi estruturada em três etapas principais:

- 1) Observação participante artificial
- 2) Roteiro semiestruturado de sondagem
- 3) Tabela documental

A seguir, apresentam-se os resultados de cada uma dessas etapas.

##### **5.4.1 Resultados da Etapa 1: Observação participante artificial**

Essa etapa teve como objetivo principal a integração do pesquisador com a equipe da unidade e a compreensão detalhada das rotinas operacionais. Para isso, foram realizadas reuniões previamente agendadas com os integrantes do setor de processamento técnico, possibilitando a coleta de documentos administrativos e o mapeamento preliminar das práticas adotadas.

A observação foi dividida em quatro subetapas progressivas, conforme estabelecido no plano metodológico:

- 1) Observação primária;
- 2) Observação primária com alguma participação;
- 3) Participação com alguma observação;
- 4) Observação reflexiva.

Cada uma dessas subetapas é descrita a seguir.

#### 5.4.1.1 Resultados da Subetapa A: Observação primária

A observação primária foi conduzida no setor de processamento técnico, com foco nos fluxos de catalogação descritiva, indexação e classificação. O pesquisador assumiu um papel passivo, acompanhando os procedimentos técnicos sem interagir diretamente, a fim de identificar etapas, desafios e padrões nos processos observados.

Os registros foram feitos por meio de notas escritas e mentais, garantindo que a observação ocorresse de maneira não intrusiva. As notas mentais foram sempre registradas após as observações. Essa abordagem permitiu documentar fielmente as etapas dos processos, gerando insumos para a análise inicial.

Apesar de não haver uma regra rígida para o momento de interação, as decisões foram ajustadas conforme o contexto e a dinâmica observada. Os achados revelaram que, na maioria das atividades, a equipe segue diretrizes implícitas que, embora funcionais, poderiam se beneficiar de maior formalização e padronização.

Como esperado nessa fase inicial de observação primária, a ausência de interação direta impediu um aprofundamento na compreensão de processos mais complexos, especialmente na tomada de decisões em situações atípicas. No entanto, essa limitação foi considerada no delineamento metodológico, sendo abordada nas subetapas seguintes, que incluíram interações progressivas para complementar e validar as observações.

#### 5.4.1.2 Resultados da Subetapa B: Observação primária com alguma participação

Nesta fase, o pesquisador passou a interagir parcialmente com a equipe, o que possibilitou esclarecer dúvidas sobre as observações anteriores e validar os registros preliminares. Essa troca de informações foi essencial para compreender as decisões tomadas em processos

mais complexos, como a escolha de descritores e a aplicação de normas técnicas de catalogação descritiva, indexação e classificação.

Durante esta observação primária com alguma participação, o pesquisador realizou perguntas específicas em momentos-chave para compreender as práticas e critérios adotados pela equipe em situações rotineiras. Além disso, foi possível identificar que a equipe enfrenta dilemas na atribuição de descritores para registros de múltiplas temáticas, bem como desafios na adequação de normas a materiais não convencionais. A observação revelou a inexistência de coleções especiais na unidade.

Durante essa subetapa, foi possível confirmar ou ajustar os registros realizados na subetapa anterior, consolidando as informações sobre o fluxo de trabalho. Esses momentos proporcionaram uma visão mais detalhada sobre o funcionamento do setor e destacaram a importância da interação como ferramenta para esclarecer dúvidas e ajustar percepções do pesquisador.

#### 5.4.1.3 Resultados da Subetapa C: Participação com alguma observação

Nesta fase, o pesquisador passou a interagir de forma mais moderada com a equipe, participando de discussões sobre decisões tomadas em processos específicos. A interação visou compreender as decisões tomadas diante de processos mais complexos, como as escolhas de descritores, a aplicação de normas de indexação e os ajustes necessários para atender às demandas do sistema bibliográfico da unidade.

Além de observar, foram feitas intervenções pontuais para destacar a importância da adaptação dos processos às demandas da unidade, em vez de simplesmente replicar práticas adotadas por outras instituições. Foi ressaltado a necessidade de adaptar as atividades às demandas específicas da comunidade de usuários atendida pela biblioteca.

Essas intervenções promoveram reflexões na equipe sobre a relevância de um enfoque local e contextualizado, buscando equilibrar as normas técnicas com as particularidades dos usuários e do acervo. Ademais, a interação permitiu identificar práticas já existentes que poderiam ser formalizadas no manual de procedimentos e incentivar discussões sobre como garantir maior alinhamento entre os processos técnicos e as necessidades informacionais dos usuários.

Foi possível perceber que, embora os procedimentos estejam tecnicamente alinhados às normas, nem sempre há um alinhamento formal entre os responsáveis pela implementação

dessas diretrizes, o que pode gerar inconsistências e retrabalho. Essa lacuna reflete-se na economia de tempo e recursos em algumas etapas, enquanto em outras há um maior gasto devido à falta de padronização interna.

Esses achados reforçam a necessidade da formalização dos procedimentos por meio do manual, garantindo maior coerência e eficiência nos fluxos de trabalho.

#### 5.4.1.4 Resultados da Subetapa D: Observação reflexiva

A observação reflexiva envolveu a participação ativa do pesquisador em algumas atividades do setor, permitindo uma experiência prática dos procedimentos técnicos sob supervisão da equipe. Isso contribuiu para uma percepção mais aprofundada das etapas e dificuldades enfrentadas pela equipe.

Durante essa fase, o pesquisador:

- executou tarefas de catalogação descritiva, indexação (escolha de descritores temáticos) e classificação sob orientação da equipe;
- identificou desafios na interpretação de normas e diretrizes institucionais em situações específicas;
- sugeriu ajustes baseados na literatura revisada, promovendo uma troca de experiências enriquecedora.

Essa dinâmica proporcionou um entendimento mais completo do impacto das decisões técnicas na organização e recuperação da informação, além de fortalecer a articulação entre teoria e prática no desenvolvimento do manual de procedimentos.

Foi possível, também, propor controles para atividades repetitivas que consomem tempo e atenção, como a inserção de *links* para o Currículo Lattes dos pesquisadores no sistema de catalogação.

#### 5.4.2 Resultados da Etapa 2: Roteiro Semiestruturado de Sondagem

A aplicação do Roteiro Semiestruturado de Sondagem (Apêndice A) foi essencial para alinhar as percepções da equipe às práticas documentadas no setor. Essa etapa permitiu:

- Identificar fontes documentais amplamente utilizadas no sistema de bibliotecas da UFMG;
- Mapear práticas específicas da unidade, incluindo aquelas não formalizadas em documentos oficiais.

O roteiro foi conduzido por meio de entrevistas não-diretivas, garantindo a espontaneidade e anonimato dos participantes, ou seja, sem gravação. Esse formato possibilitou uma coleta de dados flexível, na qual os profissionais puderam expor livremente suas percepções sobre os processos técnicos de catalogação descritiva, indexação e classificação.

Essa técnica de entrevista, adaptada da abordagem clínica descrita por Chizzotti (1998), baseou-se nos seguintes princípios:

- escuta ativa e receptiva;
- discretas intervenções para orientar o entrevistado às questões da pesquisa;
- estímulo ao aprofundamento das respostas sem direcionamento explícito;
- manutenção de uma atitude de confiança e descontração durante a coleta de dados.

A técnica revelou a necessidade de evitar a replicação de processos de outras instituições sem considerar o contexto local, reforçando a importância da adaptação das diretrizes às demandas da biblioteca.

A abordagem qualitativa permitiu não explorar exclusivamente as práticas do setor, mas também identificar representações e percepções individuais dos bibliotecários sobre os desafios e oportunidades nas atividades diárias. Além de assegurar a reunião de documentos de apoio à gestão das atividades desenvolvidas no setor que não foram identificados em etapas anteriores. Com base nos resultados desta etapa, foi possível propor ajustes que promovem maior alinhamento entre as diretrizes institucionais e as necessidades operacionais do setor.

#### 5.4.3 Resultados da Etapa 3: Tabela documental

A tabela foi estruturada em um formulário do Microsoft Excel, permitindo maior flexibilidade e organização dos dados. Seguindo a recomendação de Ludke e André (1986), as categorias principais de análise — catalogação descritiva, indexação e classificação — foram mutuamente exclusivas, assegurando clareza e distinção entre elas. Cada registro incluiu informações tais como identificação e características do tipo de documento analisado, principais temas abordados no documento ou no processo observado, exemplos práticos que

ilustram etapas ou decisões no processamento técnico e detalhes adicionais observados durante o processo.

A Tabela Documental foi utilizada para sistematizar e organizar os dados coletados. Esse instrumento permitiu:

- registrar informações detalhadas sobre cada atividade observada, como a data de realização dos processos, o tipo de atividade realizada (catalogação, indexação ou classificação), a bibliotecária responsável e o turno no qual o procedimento ocorreu;
- analisar padrões na catalogação, indexação e classificação;
- identificar lacunas e oportunidades de melhoria nos processos.

Os registros seguiram a metodologia proposta por Lüdke e André (1986), garantindo que as categorias de análise fossem mutuamente exclusivas e refletissem as práticas reais do setor. O confronto entre empiria e teoria revelou inconsistências nas práticas adotadas, bem como desafios na aplicação de normas em materiais com temáticas emergentes ou não convencionais. Como exemplo, cita-se o que ocorre com frequência na catalogação de Monografias, TCCs, Teses e Dissertações, que combinam temáticas externas às temáticas comuns atribuídas na unidade, ou temáticas relativamente novas, que devem ser inclusas na lista controlada de termos da unidade, ou temáticas que passam por atualizações em intervalos de tempo expressivamente curtos, como abreviações, siglas, grupos sociais, entre outros.

Durante a coleta, nem todos os contatos resultaram em registros formais. Alguns momentos foram puramente observacionais, sem interação direta, enquanto outros incluíram questionamentos pontuais ou serviram para confirmar etapas previamente descritas. Esses registros iniciais formaram a base para a classificação e análise posterior.

Além disso, dados não agregáveis às categorias principais foram analisados separadamente, permitindo a identificação de padrões inesperados que contribuíram para o refinamento das diretrizes do manual. Esses registros isolados e discrepantes foram considerados elementos potenciais para uma compreensão holística do processamento técnico, conforme alertado por Ludke e André (1986).

Esse processo indutivo de categorização foi essencial para assegurar que o manual de procedimentos proposto não formalizasse apenas as práticas do setor, mas também refletisse as especificidades do contexto local, respeitando as particularidades do acervo e da comunidade usuária atendida. A Tabela Documental, assim, consolidou-se como uma

ferramenta estratégica, integrando os dados coletados de forma estruturada e alinhada aos objetivos da pesquisa.

Destaca-se que os dados coletados nas entrevistas não-diretivas (etapa anterior, 6.4.2) foram registrados em um documento denominado Extrato da Entrevista Não-Diretiva, e incluídos na tabela documental, onde todas as informações foram organizadas sem associar os respondentes às suas contribuições. Esses registros foram fundamentais para complementar os dados obtidos durante a observação participante artificial, permitindo a triangulação das informações e o refinamento das diretrizes para a elaboração do manual de procedimentos.

## **5.5 Resultados da FASE 4: Análise e interpretação dos dados**

Esta fase foi responsável por compilar os dados levantados ao longo de todas as etapas da pesquisa, culminando na elaboração do primeiro esboço do manual de procedimentos da Biblioteca Professora Etelvina Lima. Essa análise fundamentou-se no confronto constante entre os dados empíricos e os referenciais teóricos, permitindo o refinamento das categorias e diretrizes que compõem o manual.

### **5.5.1 Resultados da Etapa 1: Análise com base na teoria**

A análise teórica buscou verificar a correspondência entre os procedimentos observados e os referenciais teóricos e normativos da área. Esse alinhamento foi essencial para validar as práticas identificadas, identificar ajustes necessários e garantir que o manual de procedimentos esteja fundamentado em diretrizes consolidadas.

A análise comparativa teve dois principais objetivos:

- Identificar eventuais lacunas na documentação existente, considerando normas internacionais, como AACR2, RDA e MARC 21, e diretrizes institucionais do Sistema de Bibliotecas da UFMG.
- Confirmar a consistência do caminho metodológico adotado, garantindo que a estrutura do manual se alinhasse tanto às necessidades operacionais da unidade quanto aos princípios biblioteconômicos de padronização, recuperação da informação e interoperabilidade.

Com base nas leituras teóricas sobre manuais de procedimentos e processamento técnico, emergiram questionamentos e reflexões que foram discutidos com a equipe da biblioteca. Essas interações ajudaram a contextualizar as práticas observadas à luz das normas da área e das especificidades da unidade, promovendo um equilíbrio entre teoria e prática.

Além disso, foi constatado que algumas normas e diretrizes institucionais não estavam plenamente incorporadas à rotina operacional da unidade, resultando em interpretações variadas entre os profissionais. Esse achado reforça a necessidade de um documento formalizado que padronize os fluxos de trabalho e minimize discrepâncias na aplicação dos procedimentos técnicos, garantindo a consistência na organização do recurso informacional da biblioteca.

### 5.5.2 Resultados da Etapa 2: Análise descritiva

A análise descritiva foi conduzida por meio da comparação entre os documentos existentes no site<sup>3</sup> do Grupo de Catalogação do sistema de bibliotecas da UFMG, as leituras técnicas e os processos registrados ao longo da pesquisa. Essa abordagem permitiu identificar:

- lacunas e inconsistências nos procedimentos técnicos;
- duplicidades e incompatibilidades metodológicas;
- pontos de desalinhamento entre as práticas adotadas e os padrões biblioteconômicos.

Algumas duplicidades detectadas foram causadas por erros de sistema da própria base de dados utilizada pelo Grupo de Catalogação da UFMG. No entanto, em outros casos, a duplicação foi resultado da ausência de um documento formal que consolidasse um único percurso procedimental, a partir de decisões compartilhadas pela equipe. Essa falta de padronização se tornou mais evidente devido à escala de revezamento da equipe, na qual diferentes profissionais aplicavam abordagens distintas para os mesmos processos.

Além disso, foram observadas diferenças nos critérios utilizados para catalogação descritiva, indexação e classificação. Entre os problemas mais relevantes, destacam-se:

- Incerteza na aplicação de um instrumento atualizado de controle de vocabulário: embora atualmente todas as catalogadoras utilizem o mesmo vocabulário controlado, foi identificado que, em períodos anteriores, outro sistema de controle de vocabulário era utilizado. Como não há um registro formal que documente essa transição, a decisão sobre quando e como utilizar esse recurso acaba ficando a critério individual do(a) catalogador(a).
- Presença de duplicidades de termos, autores e títulos na base de dados: esse problema pode ser causado por inconsistências tecnológicas, mas também indica a

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/catalogacao/>

ausência de um procedimento formalizado que exija a verificação prévia da existência do termo, autor ou título antes da criação de um novo registro.

A reutilização de termos autorizados garantiria maior segurança e padronização no controle terminológico. No entanto, quando um termo controlado não se adequa ao contexto do documento, o procedimento observado tem sido a inclusão de um termo em linguagem natural, sem padronização documentada. Essa prática pode gerar incoerências na indexação e dificuldades na recuperação da informação.

Os achados desta análise descritiva foram essenciais para a construção do manual de procedimentos para o setor de processamento técnico, ao permitirem:

- definir diretrizes claras para minimizar inconsistências na catalogação descritiva, indexação e classificação;
- reforçar critérios específicos para materiais não convencionais, considerando a necessidade de instruções mais detalhadas para situações excepcionais;
- sugerir um controle mais rígido na verificação de duplicidades, formalizando a exigência de conferir a existência de registros antes da criação de novos itens na base de dados.

A triangulação dos dados provenientes das observações, entrevistas não-diretivas e análise documental também revelou oportunidades de alinhamento com os padrões adotados em outras unidades do Sistema de Bibliotecas da UFMG. Destaca-se que um dos desafios para essa integração é a ausência de um instrumento atualizado de controle de vocabulário padronizado para todas as unidades do sistema. Embora a padronização terminológica seja fundamental para garantir uniformidade e consistência nos processos de indexação e recuperação da informação, a diversidade das áreas do conhecimento atendidas pelas bibliotecas universitárias da UFMG torna impraticável a adoção de um vocabulário único que contemple adequadamente todas as especificidades disciplinares. Dessa forma, a definição de descritores muitas vezes fica a cargo do julgamento dos profissionais responsáveis, o que pode gerar variações na representação dos conteúdos documentais e dificultar a interoperabilidade entre os diferentes acervos do sistema.

Especificamente para a Biblioteca Professora Etelvina Lima, uma das dificuldades encontradas para o alinhamento dos processos está na definição de um instrumento atualizado de controle de vocabulário. Embora atualmente todas as catalogadoras da unidade utilizem o mesmo instrumento terminológico, evidenciou-se que, em um momento anterior, outro sistema de controle de vocabulário foi adotado. A ausência de um registro formal dessa

transição faz com que a decisão sobre quando e como utilizar esse documento fique a critério individual das catalogadoras, resultando em variações na indexação.

Considerando que essa unidade atende às áreas de Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Museologia, seria essencial a adoção de um vocabulário controlado específico para essas disciplinas. A existência de um referencial terminológico consolidado não somente padronizaria a atribuição de descritores, mas também facilitaria a recuperação da informação e reduziria ambiguidades no processo de indexação. Além disso, um instrumento formalizado auxiliaria na continuidade do trabalho, garantindo que eventuais mudanças na equipe ou nos sistemas adotados não resultem em novas inconsistências terminológicas.

Outro aspecto relevante identificado foi a necessidade de ajustes na normalização dos procedimentos técnicos, garantindo que as orientações sobre catalogação descritiva, indexação e classificação sejam mais detalhadas, claras e de fácil consulta pelos profissionais que atuam na unidade.

Dessa maneira, a análise descritiva não identificou simplesmente inconsistências e lacunas, mas também orientou diretamente a estruturação da proposta inicial do manual de procedimentos, assegurando que ele atendesse tanto às exigências normativas quanto às demandas operacionais e informacionais da comunidade usuária.

## **5.6 Resultados da FASE 5: Elaboração do manual de procedimentos**

A Fase 5 compreendeu a construção do Manual de Procedimentos da Biblioteca Professora Etelvina Lima (BPEL), bem como a elaboração de modelos estruturais que podem ser utilizados por outras bibliotecas universitárias. Essa fase teve como base os achados da pesquisa, considerando as práticas observadas, as dificuldades relatadas pelos profissionais, os documentos administrativos analisados e a necessidade de padronização e sistematização dos processos.

Teve por base a análise dos 33 manuais descritos na seção 2.2.5 e nas propostas dos autores consultados, seguidas em quatro etapas principais, descritas a seguir:

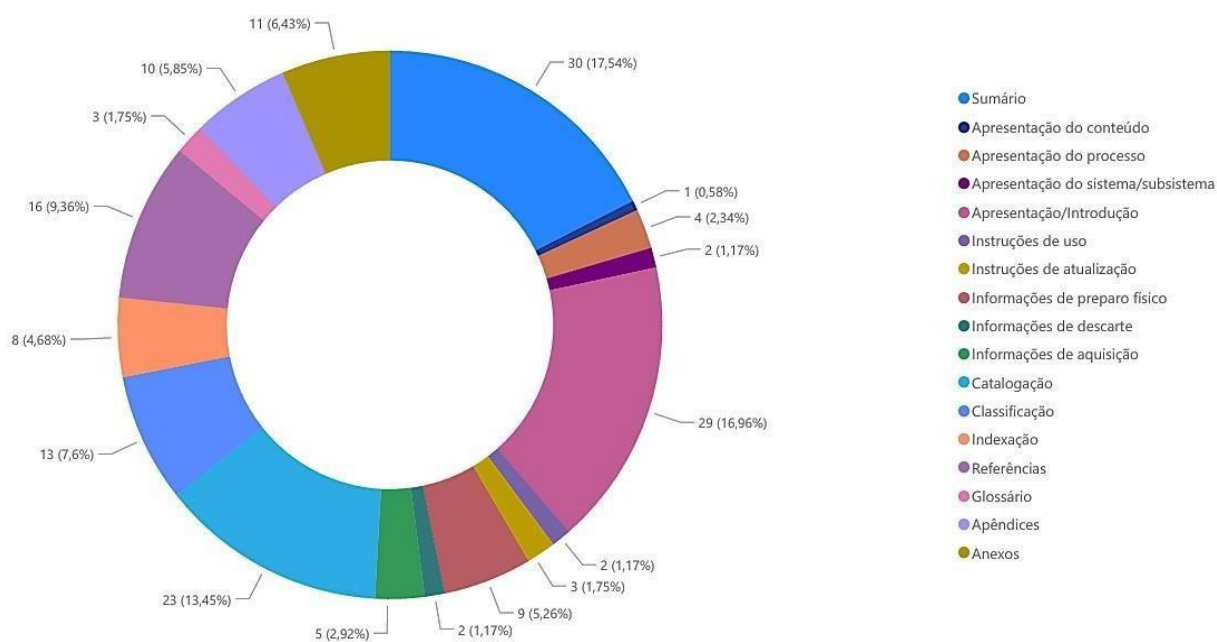
- Etapa 1: Construção da estrutura do manual de procedimentos para a BPEL
- Etapa 2: Construção de estrutura de manual de procedimentos para bibliotecas em geral

- Etapa 3: Construção de um roteiro para a elaboração de manuais de procedimentos
- Etapa 4: Construção efetiva do manual de procedimentos da BPEL

### 5.6.1 Resultados da Etapa 1: Construção da estrutura do manual de procedimentos para a BPEL

Nesta etapa, foi elaborada a estrutura específica para o Manual de Procedimentos da BPEL, considerando as necessidades do setor de processamento técnico. Esse setor engloba catalogação, indexação e classificação, considerando a aplicação na BPEL e a possibilidade de adaptações futuras conforme os interesses da unidade, cujos dados foram processados no software Power BI, resultando gráfico 13.

Gráfico 13 — Mapa de incidências de tópicos nos manuais



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

A análise documental indicou que, entre os tópicos mais recorrentes nos manuais analisados, tem-se:

- Sumário foi o mais frequente (30 ocorrências), seguido de Introdução/Apresentação (29 ocorrências).
- No recorte central do estudo, a Catalogação Descritiva apareceu em 23 manuais, enquanto a Classificação foi mencionada em 13 e a Indexação em 8.
- Elementos pós-textuais variaram em incidência: Referências apareceram em 16 manuais, Glossário em 3, Apêndices em 10 e Anexos em 11.
- Outras seções foram menos recorrentes, como Apresentação do Conteúdo (1 ocorrência) e Apresentação do Processo (4 ocorrências).
- Instruções de Uso, Apresentação do Sistema e Informações de Descarte apareceram em 2 manuais cada.
- Informações sobre Aquisição foram identificadas em 5 documentos.

Essa análise revelou que a estrutura do manual de procedimentos precisa atender às necessidades do setor de processamento técnico, garantindo que as etapas e subprocessos estejam formalmente documentados.

A análise dos 33 manuais foi feita com base no setor de interesse do estudo, embora incluídos procedimentos que não integram o processamento técnico da unidade-caso. Por este motivo, somente o setor de processamento técnico teve seus subprocessos destacados, enquanto outros setores da biblioteca não foram incluídos na análise. Com isso, respeitou-se o recorte do estudo, sendo considerados unicamente as informações que apresentaram os três processos de modo explícito, e não intuitivo.

Com base nessas análises, foi elaborada uma proposta de estrutura para o manual de procedimentos da PBEL, apresentada no quadro 18, estrutura esta que contempla exclusivamente os processos de catalogação, indexação e classificação, uma vez que são os focos centrais deste estudo.

Quadro 18 — Estrutura proposta para o manual de procedimentos do setor de processamento técnico da BPEL

<b>Seção</b>	<b>Descrição</b>
Introdução/Apresentação	Apresenta os objetivos do manual e sua estrutura de conteúdo. Inclui um comunicado da direção institucionalizando o instrumento.
Sumário	Lista os itens e suas páginas para facilitar a localização rápida das informações necessárias.
Instruções de Uso e Atualização	Fornecer orientações claras e objetivas, incluindo o sistema de codificação, uso de anexos/apêndices e outros exemplos, quando aplicáveis.

<b>Seção</b>	<b>Descrição</b>
Apresentação do Processo a Ser Manualizado	Descreve o processamento técnico, suas etapas e fluxogramas para a visualização dos processos envolvidos.
Instrumentos Utilizados	Detalha os processos e suas etapas, incluindo exemplos ilustrados ou visuais.
Conteúdo	Apresenta os subprocessos do processamento técnico com detalhes das etapas e exemplos visuais ao final de cada um:
Processo de Catalogação Descritiva	Descreve os procedimentos e inclui exemplos visuais ou ilustrativos.
Processo de Indexação	Detalha os procedimentos e fornece exemplos visuais ou ilustrativos.
Processo de Classificação	Apresenta os procedimentos e inclui exemplos visuais ou ilustrativos.
Preparo Físico (quando aplicável)	Lista os procedimentos com exemplos visuais ou ilustrativos ao final de cada etapa.
Glossário	Contém termos técnicos relevantes para garantir um entendimento comum, especialmente para novos funcionários.
Referências	Lista as fontes e referências utilizadas para a elaboração do manual.
Anexos	Inclui documentos ou imagens usados no manual, como materiais de suporte.
Apêndices	Apresenta elementos complementares, como formulários, gráficos, exemplos de outras áreas, modelos e glossários adicionais, para auxiliar na compreensão.

Fonte: dados da pesquisa (2024).

Essa estrutura garante coerência e aplicabilidade, permitindo ajustes futuros conforme a realidade da BPEL. Os principais elementos definidos foram: seções fundamentais do manual, incluindo introdução, sumário, instruções de uso e atualização, e glossário; descrição detalhada dos processos internos, incluindo fluxogramas e exemplos visuais; e diretrizes para aplicação e atualização do manual, garantindo sua continuidade e adaptação às mudanças institucionais.

#### 5.6.2 Resultados da Etapa 2: Construção de estrutura de manual de procedimentos para bibliotecas em geral

Após a definição da estrutura específica para a BPEL, foi elaborada uma estrutura genérica que pudesse ser aplicada a outras bibliotecas universitárias, possibilitando sua adaptação a diferentes realidades institucionais.

Essa etapa teve como objetivo:

- Criar um modelo base que contemple os principais processos biblioteconômicos, permitindo ajustes conforme as necessidades de cada unidade.
- Incluir seções essenciais que garantam a padronização e a eficiência das atividades bibliotecárias, independentemente do tamanho ou do perfil da biblioteca.

- Propor um documento flexível, que possa ser utilizado tanto por bibliotecas que já possuem normativas internas quanto por aquelas que necessitam de um referencial para formalizar seus processos.

A estrutura genérica proposta está apresentada no quadro 19.

Quadro 19 — Estrutura genérica para manuais de procedimento em bibliotecas

<b>Seção</b>	<b>Descrição</b>
Introdução/Apresentação	Indicam-se os objetivos do manual e sua estrutura, incluindo um comunicado institucional que formaliza o instrumento.
Sumário ou índice numérico	Listam-se os itens do manual e suas respectivas páginas para rápida localização das informações.
Instruções de Uso e Atualização	Definem-se as diretrizes para a utilização e atualização do manual, incluindo codificação, anexos e apêndices, assim como outros exemplos, sempre que possível. Definem-se as diretrizes para a revisão e atualização periódica do manual, garantindo que ele permaneça alinhado às mudanças institucionais, normativas e tecnológicas.
Apresentação do Processo a ser Manualizado	Explica-se o escopo do manual, detalhando os processos documentados (no caso deste estudo, o processamento técnico).
Apresentação dos Subsistemas	Indicam-se as etapas existentes no processamento técnico, com fluxograma ilustrativo.
Instrumentos Utilizados	Detalham-se os processos e suas etapas, incluindo os principais sistemas, softwares e normativas adotadas. Exemplos: uso de AACR2, RDA, MARC 21, bases de dados integradas e softwares de catalogação utilizados pela biblioteca.
Conteúdo	Descreve-se cada subprocesso do processamento técnico detalhadamente, incluindo exemplos com imagens.
Catalogação Descritiva	Descrevem-se os procedimentos do processo de catalogação descritiva, incluindo exemplos com imagens.
Indexação	Descrevem-se os procedimentos do processo de indexação, com ilustrações e exemplos com imagens.
Classificação	Descrevem-se os procedimentos do processo de classificação, com exemplos com imagens.
Preparo Físico (quando aplicável)	Indicam-se os procedimentos para preparo físico de materiais, com exemplos com imagens.
Glossário	Definem-se os termos técnicos utilizados no manual, incluindo abreviações, siglas e vocabulários controlados. Deve ser estruturado de forma que facilite a consulta rápida dos bibliotecários.
Referências	Listam-se as referências utilizadas para a elaboração do manual.
Anexos	Incluem-se documentos ou imagens complementares, usados na elaboração do manual.
Apêndices	Apresentam-se modelos de formulários, gráficos, exemplos e glossários para auxílio no entendimento.

Fonte: dados da pesquisa (2024).

A estrutura proposta foi organizada em seções e subseções, contemplando desde a apresentação institucional e normativas gerais, até a descrição detalhada dos processos

técnicos envolvidos. Além disso, foram incluídas orientações para a atualização contínua do manual, garantindo sua longevidade e aplicabilidade em diferentes contextos biblioteconômicos. Assim, essa estrutura pode servir como referência para outras unidades do Sistema de Bibliotecas da UFMG, auxiliando na melhoria da gestão dos serviços bibliográficos.

Esse modelo estruturado permite que bibliotecas universitárias possam formalizar e documentar seus procedimentos técnicos, promovendo maior coerência e eficiência na gestão de seus serviços. Além disso, a padronização facilita a capacitação de novos profissionais, contribuindo para a continuidade e melhoria dos processos internos.

### 5.6.3 Resultados da Etapa 3: Construção de um roteiro para a elaboração de manuais de procedimentos

Para garantir que a elaboração de manuais siga um processo sistemático e replicável, foi desenvolvido um roteiro detalhado que orienta cada etapa da construção do documento.

Esse roteiro estabelece diretrizes para:

- Definir o escopo e os objetivos do manual, identificando os processos a serem documentados.
- Coletar e analisar referências documentais, incluindo normativas institucionais e boas práticas de outras bibliotecas.
- Mapear os processos internos, verificando lacunas e oportunidades de padronização.
- Estruturar as seções do manual, organizando o conteúdo de forma lógica e acessível.
- Redigir o manual de forma clara e objetiva, incluindo fluxogramas e exemplos visuais.
- Validar e revisar o documento com a equipe bibliotecária, garantindo sua aplicabilidade.
- Implementar e monitorar o uso do manual, prevendo revisões periódicas para atualização.

O roteiro ora proposto se respalda nas afirmações de Préve (2011, p. 115), que destaca que um manual que trata sobre processos, e que “deve seguir uma sequência lógica que permita estabelecer um roteiro padrão básico”, e que cabe aos envolvidos no projeto “identificar e colocar as informações em linguagem técnica, definir objetivos e tratar de produzir um instrumento com o menor custo possível, ou seja, verificar o custo/benefício”.

Assim, esse roteiro foi pensado para ser um instrumento prático e flexível, aplicável em diferentes contextos e instituições bibliotecárias, conforme mostra o quadro 20.

Quadro 20 — Proposta de roteiro para elaboração do manual de procedimentos

<b>ELABORAÇÃO DO MANUAL</b>		
<b>Etapa</b>	<b>Fase</b>	<b>Descrição</b>
<b>1. Iniciação</b>	1. Identificação da unidade de informação	Seleção da unidade de informação com potencial de oportunidade para a elaboração do manual de procedimentos.
	2. Diagnóstico inicial da unidade de informação	Identificação do interesse, de pontos críticos e de análise de suas expectativas.
	3. Estabelecimento do objetivo e escopo do manual.	Definição do objetivo e seleção do sistema e subsistemas que serão contemplados no manual de procedimentos.
	4. Formalização do termo de aceite.	Assinatura do termo de aceite pela equipe da unidade de informação e comunicação sobre a elaboração do manual de procedimentos.
<b>2. Planejamento</b>	1. Elaboração do plano de trabalho.	Elaboração do cronograma, orçamento, recursos necessários e estratégias de coleta de dados.
	2. Definição dos papéis, tarefas e responsabilidades pela elaboração do manual.	Designação de responsabilidades e atribuição de tarefas a membros da equipe.
<b>3. Execução</b>	1. Levantamento das atividades e/ou funções.	Identificação das atividades e/ou funções a serem arroladas no manual de procedimentos.
	2. Coleta de dados e informações.	A coleta deve ser realizada utilizando diferentes métodos, como entrevistas, observação direta, análise documental e benchmarking com outras unidades de informação. O uso de técnicas qualitativas e quantitativas garante maior precisão e abrangência dos dados coletados.
	3. Tabulação dos dados e informações.	Reunião, ordenação e análise de registros, fatos e informações recolhidos
	4. Consolidação dos dados e informações.	Análise, organização e combinação de dados e informações em um conjunto de dados unificado e coerente.
	5. Redação do manual.	Elaboração propriamente dita (redação), com a escrita estruturada dos procedimentos que compõem o escopo do manual.
<b>4. Monitoramento e Controle</b>	1. Acompanhamento das atividades.	Acompanhamento das atividades de coleta, tabulação e consolidação de dados e informações.

<b>ELABORAÇÃO DO MANUAL</b>		
<b>Etapa</b>	<b>Fase</b>	<b>Descrição</b>
	2. Análise e aprovação com indicadores de qualidade.	Apresentação do manual de procedimentos redigido para análise e aprovação da equipe da unidade de informação, incluindo adequações e ações corretivas conforme necessário. Além da revisão geral do conteúdo, sugere-se aplicar indicadores de qualidade, como clareza das instruções, aderência às normas biblioteconômicas e aplicabilidade na rotina da unidade. Essa análise pode ser feita por meio de um formulário de <i>feedback</i> preenchido pela equipe.
	3. Revisão periódica do manual.	Definição de um cronograma para a atualização periódica do manual, garantindo que ele acompanhe mudanças institucionais e tecnológicas. Sugere-se que essa revisão ocorra a cada dois anos, envolvendo a equipe da unidade.
<b>5. Encerramento</b>	1. Formalização do encerramento.	Assinatura do termo de finalização pela equipe da unidade de informação.
	2. Divulgação, utilização e capacitação.	Comunicação sobre o manual de procedimentos e uso do instrumento, garantindo que todos os envolvidos compreendam e sigam corretamente as diretrizes estabelecidas. Para isso, sugere-se realizar uma oficina interna ou treinamento para a equipe da unidade, abordando os procedimentos documentados e esclarecendo dúvidas. Além da comunicação sobre o manual e seu uso, é recomendada a realização de treinamentos para a equipe da unidade de informação, abordando as diretrizes documentadas. Esse treinamento pode ser presencial ou online, garantindo que todos os envolvidos compreendam e apliquem corretamente as orientações.

Fonte: dados da pesquisa (2024).

O quadro 20 apresenta um roteiro detalhado para a elaboração de um manual de procedimentos em unidades de informação. Esse roteiro foi desenvolvido com base na análise documental de manuais existentes, na observação das práticas da unidade-caso e na adaptação de metodologias de Organização, Sistemas e Métodos (OSM), conforme discutido na seção 3.4.

A proposta está organizada em cinco etapas principais, que seguem uma lógica progressiva desde a iniciação do projeto até sua implementação e monitoramento. A estrutura do roteiro permite que diferentes bibliotecas universitárias adotem e adaptem esse modelo, garantindo que o manual resultante atenda às necessidades específicas de cada unidade.

Cada fase do roteiro cumpre um papel fundamental na construção do manual:

- **Iniciação:** Estabelece as bases do projeto, identificando a unidade de informação, realizando um diagnóstico inicial e formalizando o termo de aceite para garantir o comprometimento da equipe envolvida.
- **Planejamento:** Define as estratégias e diretrizes que nortearão a elaboração do manual, incluindo o cronograma de trabalho, a divisão de responsabilidades e os recursos necessários.
- **Execução:** Compreende a coleta, análise e organização dos dados, culminando na redação estruturada do manual com base nos processos levantados.
- **Monitoramento e Controle:** Garante a qualidade e aplicabilidade do manual, por meio da revisão e aprovação pelos profissionais da unidade, bem como ajustes necessários antes da implementação.
- **Encerramento:** Formaliza a adoção do manual e promove sua divulgação e capacitação da equipe, assegurando que as diretrizes documentadas sejam compreendidas e aplicadas corretamente.

A estrutura apresentada no quadro 20 foi planejada para ser flexível e replicável, permitindo que bibliotecas universitárias de diferentes perfis possam utilizá-la como referência na formalização de seus procedimentos técnicos. Além disso, a inclusão de mecanismos de atualização periódica e treinamento garante que o manual não se torne obsoleto e continue a ser uma ferramenta estratégica para a gestão da informação e a otimização das atividades no setor de processamento técnico.

Gráfico 14 — Fluxograma replicável

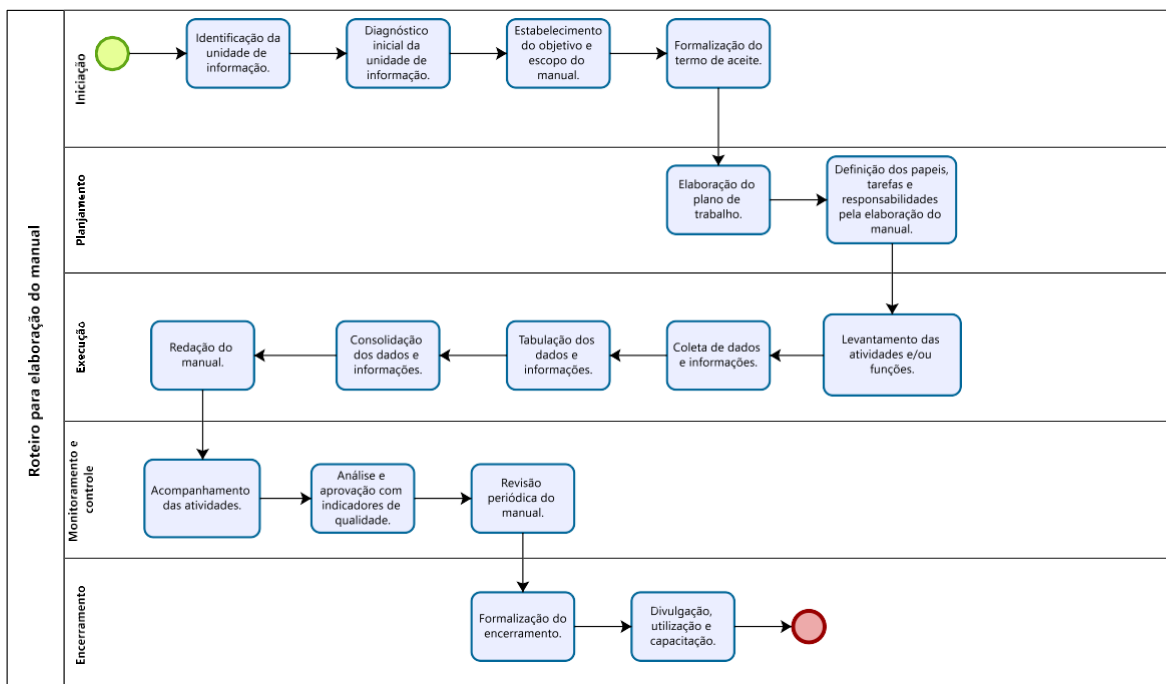


Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

Com essa abordagem, o roteiro proposto não documenta e padroniza processos unicamente, mas também fortalece a gestão informacional, promovendo maior eficiência, organização e continuidade das boas práticas institucionais, conforme mostra o fluxograma no gráfico 14.

Gráfico 14 — Proposta de roteiro para elaboração do manual



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

O gráfico 14, mostra o fluxograma que ilustra, de maneira visual e sequencial, o roteiro estruturado para a elaboração do Manual de Procedimentos em unidades de informação.

#### 5.6.4 Resultados da Etapa 4: Construção efetiva do manual de procedimentos da BPEL

A construção do Manual de Procedimentos da BPEL seguiu um o roteiro elaborado na Etapa 3, considerando a estrutura criada para a BPEL (na Etapa 1), em um processo iterativo. O desenvolvimento do manual foi diretamente influenciado pelos resultados da pesquisa, garantindo que ele refletisse as necessidades reais do setor de processamento técnico da unidade do estudo de caso — a BPEL.

A elaboração efetiva do manual considerou os seguintes aspectos:

- As práticas observadas durante a coleta de dados, identificando padrões e variações nos processos de catalogação, indexação e classificação.
- As lacunas e dificuldades relatadas pelos profissionais, apontando desafios na execução dos procedimentos e possíveis áreas de melhoria.

- c) Os documentos administrativos analisados, verificando a existência de diretrizes formais e sua aplicabilidade na rotina do setor.
- d) A necessidade de padronização e sistematização dos processos, garantindo que o manual funcione como um instrumento de orientação eficaz para os bibliotecários.
- e) Os ajustes sugeridos durante a fase de análise e interpretação dos dados, incorporando recomendações baseadas na comparação entre teoria e prática.

O levantamento e sistematização das práticas foram realizadas com a coleta de dados, que envolveu:

- Observação participante artificial das atividades desenvolvidas pela equipe da BPEL.
- Entrevistas não-diretivas com bibliotecários, identificando dificuldades e estratégias informais utilizadas na rotina.
- Análise de documentos administrativos internos, verificando a existência de normas formais e sua aplicabilidade.

Esse levantamento possibilitou o mapeamento detalhado das etapas dos procedimentos adotados, revelando pontos críticos e práticas não documentadas que precisavam ser formalizadas no manual.

Com base nos dados sistematizados, foi iniciado o processo de redação do manual, garantindo que a descrição de cada etapa dos processos fosse clara, detalhada e acompanhada de fluxogramas ilustrativos e exemplos visuais.

Para assegurar que o manual atendesse às demandas reais do setor, foi adotado um processo iterativo de construção, no qual a equipe da biblioteca participou ativamente na validação e refinamento das diretrizes. Assim, a validação do Manual de Procedimentos da BPEL ocorreu por meio de um processo colaborativo, envolvendo a pesquisadora, uma das bibliotecárias da unidade, Elaine Diamantino Oliveira, e uma estagiária do estágio obrigatório do curso de Biblioteconomia da ECI. Foi realizada uma reunião inicial na qual foram discutidos aspectos estruturais e organizacionais do manual, com apontamentos específicos sobre o *layout*, a diagramação e a apresentação da capa, garantindo que a identidade visual do documento estivesse alinhada com as diretrizes institucionais da biblioteca.

Além dessas observações iniciais, a bibliotecária Elaine ficou responsável por uma leitura minuciosa do conteúdo do manual, a fim de identificar eventuais erros nos procedimentos descritos e sugerir ajustes que pudessem aprimorar sua clareza e aplicabilidade prática. Esse processo permitiu uma revisão qualitativa do documento, assegurando que o material

atendesse às necessidades da equipe e cumprisse seu papel como instrumento de normatização dos processos de catalogação, indexação e classificação na unidade.

A partir desse retorno, as sugestões foram analisadas e incorporadas ao manual de procedimentos, garantindo que sua versão final refletisse unicamente os achados da pesquisa, mas também as especificidades da rotina da BPEL e a experiência dos profissionais que atuam diretamente no setor de processamento técnico. O envolvimento direto dos profissionais garantiu que o manual não fosse exclusivamente um documento normativo, mas uma ferramenta prática e funcional, alinhada às necessidades operacionais do setor.

Após a validação final, o manual está sendo disponibilizado para uso interno na BPEL, com a recomendação de divulgação e que a equipe seja orientada sobre sua aplicação. Para assegurar a atualização contínua, é sugerido um protocolo de revisão periódica, permitindo ajustes conforme novas demandas surgirem. A formalização desse processo fortalece a gestão do processamento técnico, garantindo maior eficiência, padronização e continuidade das práticas na biblioteca.

Desse modo, a construção do Manual de Procedimentos da BPEL seguiu uma abordagem metodológica estruturada e baseada em evidências, garantindo que ele refletisse as práticas reais do setor e incorporasse as melhores diretrizes biblioteconômicas.

Além de promover coerência e eficiência nos processos internos, o modelo adotado pode servir como referência para outras bibliotecas universitárias, contribuindo para a padronização dos serviços e melhoria da gestão informacional no Sistema de Bibliotecas da UFMG.

## **5.7 Síntese e discussão dos resultados**

Esta seção sintetiza os principais achados da pesquisa, discutindo como os resultados se relacionam com a literatura existente, os desafios e oportunidades para replicação do modelo, e as possíveis melhorias após a implementação do manual e as implicações práticas para a gestão de bibliotecas universitárias. Ao final, na seção 5.7.1, discutem-se os desafios para a aplicação da observação participante e o engajamento da equipe da BPEL.

A análise comparativa entre os achados da pesquisa e a literatura evidenciou que a formalização de processos em bibliotecas universitárias por meio de manuais de procedimentos é uma prática que garante a padronização e eficiência na gestão da informação. Autores como Oliveira (2006) e Molina *et al.* (2016) apontam que manuais administrativos são instrumentos de apoio à organização, eliminando duplicidade de esforços,

reduzindo erros e assegurando a uniformidade na execução de atividades. Esses benefícios foram confirmados pelos resultados da pesquisa, que identificaram lacunas na sistematização das atividades no setor de processamento técnico da BPEL.

No que se refere ao processamento técnico, a literatura enfatiza a necessidade de critérios claros e metodologias bem definidas para catalogação, indexação e classificação. O estudo revelou que a ausência de diretrizes formais na BPEL resultava em inconsistências na indexação de documentos e variações na classificação de materiais menos convencionais. Esse achado corrobora as observações de Peixoto *et al.* (2015), que destacam que a falta de padronização compromete a confiabilidade da recuperação da informação e impacta diretamente a experiência do usuário.

No que se refere à padronização e à necessidade de diretrizes institucionais, Oliveira (1992) enfatiza que os manuais de procedimentos são essenciais para a uniformização das práticas organizacionais e a redução de erros operacionais. Os resultados obtidos na BPEL corroboram essa perspectiva, ao revelarem que, sem um documento formal, os profissionais recorrem a registros informais, como planilhas pessoais e *prints* de telas, reforçando a necessidade de um guia unificado. A comunicação é um fator determinante nesse contexto, pois a troca de informações entre os integrantes da unidade influencia diretamente a padronização e a eficiência dos processos. Almeida (2011) destaca que a comunicação organizacional ocorre em diversos níveis, incluindo a comunicação vertical (superiores para subordinados e vice-versa) e horizontal (entre colegas de diferentes setores), sendo essencial para garantir que todos compartilhem um entendimento comum sobre os objetivos institucionais.

Além disso, a pesquisa demonstrou que a construção de um manual de procedimentos deve considerar a flexibilidade e a resiliência institucionais. Uma comunicação interna eficaz é essencial para motivar a equipe e garantir um entendimento compartilhado sobre os objetivos e diretrizes do setor. Quando há alinhamento entre os bibliotecários, as atividades são conduzidas de maneira mais eficiente, evitando retrabalho e inconsistências. Do mesmo modo, a comunicação externa desempenha um papel fundamental, pois a satisfação da comunidade de usuários depende diretamente da clareza das informações oferecidas e da acessibilidade dos serviços prestados pela biblioteca.

Molina *et al.* (2016) ressaltam que manuais devem ser revisados periodicamente para evitar obsolescência e assegurar que reflitam as necessidades e demandas atuais. A aplicação do roteiro metodológico na BPEL mostrou que essa adaptação é fundamental para garantir a

funcionalidade do documento, permitindo sua atualização conforme novas diretrizes ou mudanças operacionais.

No campo da Organização, Sistemas e Métodos (OSM), a pesquisa reforçou a importância da manualização como estratégia de racionalização dos processos. Oliveira (1992) argumenta que um manual de procedimentos detalha a execução de atividades e proporciona maior transparência na tomada de decisões administrativas. Esse princípio foi aplicado no estudo ao estruturar o manual de forma clara e objetiva, contemplando um fluxo de trabalho bem definido para catalogação, indexação e classificação.

Além disso, segundo Luporini e Pinto (1990), um manual bem estruturado deve conter elementos como índice, instruções de uso, conteúdo detalhado e glossário. Essa abordagem foi adotada na elaboração do manual da BPEL, garantindo um documento acessível e adaptável às necessidades do setor e da unidade.

Outro aspecto identificado na revisão de literatura, especificamente quando, na pesquisa documental, foram analisados 33 manuais coletados de diferentes instituições, foi padrões comuns na estrutura de manuais. A análise também evidenciou que sumário, introdução/apresentação e diretrizes para catalogação estavam presentes na maioria dos documentos, enquanto indexação e classificação apareciam com menor frequência. Esse dado sugere que, apesar da relevância dessas atividades no processamento técnico, sua formalização ainda é menos frequente, indicando uma possível lacuna na produção de documentos normativos.

A pesquisa confirmou que o desenvolvimento de manuais de procedimentos pode contribuir significativamente para a gestão eficiente das bibliotecas universitárias. O modelo proposto não formaliza só as práticas, mas também promove a capacitação de profissionais e a continuidade das atividades em caso de mudanças na equipe. Essa constatação reforça os argumentos de Carneiro (1985), que defende a importância dos manuais para a estabilidade e padronização dos serviços prestados por unidades de informação.

Dessa forma, a comparação entre os achados da pesquisa e a literatura reforça a necessidade da formalização dos procedimentos técnicos nas bibliotecas universitárias, não unicamente para garantir a padronização e eficiência, mas também como uma ferramenta essencial para a capacitação contínua dos profissionais e a preservação do conhecimento organizacional. García-Reyes (2007) define a gestão em unidades de informação como um conjunto de funções e técnicas integradas que devem ser aplicadas pela equipe responsável para garantir que a organização atinja seus objetivos. Nesse sentido, o manual de procedimentos pode ser

uma ferramenta de gestão essencial, por sistematizar o conhecimento técnico, documenta boas práticas e assegura a continuidade dos serviços mesmo em momentos de rotatividade de equipe.

#### 5.7.1 Desafios na aplicação da observação participante

A metodologia adotada na pesquisa, que incluiu a observação participante artificial e entrevistas não-diretivas, encontra respaldo na literatura de metodologias qualitativas aplicadas à Ciência da Informação. Souza e Tabosa (2017) destacam que a coleta de dados por meio da participação ativa do pesquisador permite uma compreensão aprofundada dos fluxos de trabalho e desafios enfrentados pelos profissionais.

Desse modo, a observação participante artificial foi uma etapa fundamental na coleta de dados, permitindo o mapeamento detalhado das práticas do setor de processamento técnico da BPEL. No entanto, sua implementação apresentou desafios metodológicos e logísticos que impactaram o andamento da pesquisa, apesar de todo o engajamento da equipe que foi primordial para o sucesso da pesquisa. Foi sempre observada uma disposição ativa em contribuir, compartilhando informações, organizando reuniões e até desenvolvendo materiais próprios para uso interno.

Um dos principais desafios foi a necessidade de imersão do pesquisador no ambiente sem interferir nos fluxos de trabalho da equipe. A ausência inicial de interação direta dificultou a compreensão de processos mais complexos, especialmente na tomada de decisões em situações atípicas. Essa limitação, contudo, foi prevista no delineamento metodológico e mitigada por meio da progressão gradual das interações nas subetapas seguintes.

Outro desafio relevante foi a necessidade de conciliar a agenda da equipe da BPEL com a rotina de observação. Como a biblioteca opera em um regime de revezamento, houve dificuldades para assegurar a participação contínua de todos os bibliotecários envolvidos na pesquisa. Essa limitação impactou a duração do estudo, exigindo do pesquisador maior flexibilidade e adaptação metodológica para garantir a coleta de dados representativamente. Além disso, a greve dos professores da universidade, que recebeu a adesão dos técnico-administrativos, ocorrida durante a implementação da observação participante artificial, representou um desafio adicional, dificultando a continuidade da coleta de dados e prolongando o tempo necessário para a realização das atividades planejadas. Esse imprevisto tornou o processo ainda mais complexo, exigindo ajustes estratégicos para minimizar os impactos no andamento da pesquisa e garantir a representatividade das informações coletadas.

Apesar desses desafios, a equipe da BPEL demonstrou um forte engajamento com a pesquisa, demonstrando-se disponível para auxiliar e contribuir ativamente durante todo o processo de observação. Na fase de observação primária com alguma participação, os bibliotecários esclareceram dúvidas sobre os registros preliminares, compartilharam percepções sobre as dificuldades enfrentadas no setor e ofereceram *insights* valiosos sobre os desafios práticos da catalogação, indexação e classificação. Essa troca de informações permitiu compreender melhor as decisões tomadas em processos complexos, como a escolha de descritores e a aplicação de normas técnicas.

Além da interação direta, os bibliotecários disponibilizaram materiais desenvolvidos para uso interno, como *prints* de telas do sistema, planilhas pessoais de controle e anotações sobre procedimentos recorrentes. Esses documentos foram fundamentais para complementar a análise documental e forneceram elementos concretos para a estruturação do manual de procedimentos. A disponibilidade da equipe em compartilhar esses registros demonstra o interesse genuíno em aprimorar a gestão do setor e consolidar diretrizes formais para as atividades desempenhadas.

Durante a fase de participação com alguma observação, a equipe da BPEL se mostrou receptiva às intervenções do pesquisador, promovendo discussões sobre a adaptação das atividades às demandas específicas da comunidade usuária. Esse envolvimento foi essencial para garantir que o manual de procedimentos refletisse a realidade da unidade, evitando a simples replicação de diretrizes externas sem consideração pelo contexto local.

Na observação reflexiva, os bibliotecários demonstraram grande disposição para interagir, esclarecer dúvidas e validar as informações coletadas. Além disso, alguns profissionais apontaram oportunidades de melhoria nos fluxos de trabalho, sugerindo diretrizes para reduzir inconsistências operacionais e evitar retrabalho. A colaboração da equipe nesse momento foi crucial para a construção do manual de procedimentos, garantindo que o documento não fosse exclusivamente um instrumento de padronização, mas também um reflexo das experiências e necessidades dos profissionais que atuam na unidade.

A validação do manual de procedimentos contou com a participação ativa da equipe da BPEL, sendo um processo colaborativo essencial para garantir que o documento refletisse com precisão as práticas e necessidades do setor de processamento técnico. Durante essa etapa, os bibliotecários analisaram a estrutura e o conteúdo do manual, identificando pontos que precisavam de ajustes e sugerindo melhorias para aprimorar a aplicabilidade do documento na rotina da unidade. Destaca-se a atuação de uma das profissionais, que foi incansável no aporte à pesquisa, dedicando-se a revisar minuciosamente cada seção, testando as

orientações propostas e dando feedback detalhado para garantir que o manual fosse prático, acessível e alinhado às diretrizes institucionais. Esse processo validou não somente a estrutura do manual, mas também sua viabilidade como um instrumento funcional para a padronização das atividades de catalogação, indexação e classificação, assegurando que a equipe compreendesse e aplicasse as diretrizes estabelecidas coerentemente.

Por fim, embora a observação participante artificial tenha apresentado desafios metodológicos e logísticos, o alto grau de engajamento da equipe da BPEL contribuiu significativamente para o sucesso da pesquisa. A disponibilidade dos bibliotecários em ajudar, interagir e compartilhar materiais internos fortaleceu a coleta de dados, permitindo um mapeamento mais preciso dos processos analisados. A troca contínua de informações entre pesquisador e profissionais do setor garantiu que os dados coletados refletissem fielmente a realidade da unidade, fornecendo subsídios sólidos para a elaboração do manual de procedimentos e para a estruturação do roteiro metodológico proposto. Essa colaboração também reforça a importância do envolvimento das equipes na criação de instrumentos normativos, garantindo que as diretrizes documentadas sejam eficazes, aplicáveis e adaptadas às necessidades institucionais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A figura 14, apresenta resumidamente as considerações finais deste estudo.

Figura 14 — Apresentação geral das considerações finais



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

O estudo abordou a formalização dos procedimentos técnicos em bibliotecas universitárias, especificamente no setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima (BPEL). Esse tema é de grande importância para a área da Ciência da Informação (CI), pois a padronização dos processos contribui para a eficiência na gestão de acervos e serviços informacionais.

Na linha de Arquitetura e Organização do Conhecimento (AOC), este estudo buscou fortalecer a compreensão sobre a documentação de processos, fluxos de trabalho e sistematização de práticas biblioteconômicas, sendo um instrumento considerado essencial para garantir a

qualidade e consistência dos serviços oferecidos. A criação de um modelo replicável para elaboração de manuais contribui diretamente com os estudos na AOC, pois se volta a atenção para a gestão de unidades de informação, uma demanda recorrente em bibliotecas universitárias.

A pesquisa teve como ponto de partida a necessidade de formalizar as atividades do setor de processamento técnico da BPEL, visando à elaboração de um manual de procedimentos. Observou-se que, embora a biblioteca desempenhe um papel essencial no suporte à organização da informação acadêmica, suas práticas internas não estavam documentadas de forma sistemática, resultando em inconsistências na execução dos processos e na transmissão do conhecimento institucional.

Dessa forma, o problema de pesquisa foi definido como a ausência de um documento formal que sistematizasse e padronizasse os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação na unidade. A inexistência desse manual acarreta dificuldades operacionais, impactando a qualidade da recuperação da informação e a eficiência do atendimento aos usuários. Além disso, a ausência de diretrizes documentadas torna a capacitação de novos profissionais, mais desafiadora, aumentando a dependência do conhecimento tácito da equipe.

Ao longo da investigação, constatou-se que a falta de um manual de procedimentos não era um problema isolado da BPEL, mas uma lacuna recorrente em diversas bibliotecas universitárias. Muitas instituições utilizam guias internos informais ou documentos administrativos, que, apesar de fornecerem diretrizes gerais, carecem de uma fundamentação metodológica estruturada e de atualizações frequentes. Isso reforçou a importância da pesquisa não apenas para a unidade estudada, mas para o campo da Ciência da Informação, contribuindo para a criação de um modelo replicável de documentação de procedimentos técnicos.

O objetivo geral do estudo foi “Propor um roteiro para a construção de manuais de procedimentos para bibliotecas universitárias, utilizando como estudo de caso os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação de registros bibliográficos do setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima”. Esse objetivo foi atendido, ao possibilitar identificar os processos envolvidos, propor um roteiro metodológico e construir um manual adaptado à realidade da BPEL. Esse roteiro oferece um direcionamento claro para a elaboração de documentos normativos que sistematizam os processos técnicos. Além disso, o roteiro desenvolvido permitiu não somente a elaboração de um manual específico para a

BPEL, mas também a formulação de diretrizes que podem ser replicadas em outras bibliotecas e unidades afins.

Ao longo da pesquisa, cada objetivo específico foi realizado de forma sistemática, resultando em avanços significativos na compreensão e formalização dos processos do setor de processamento técnico, com base no estudo de caso na BPEL. O primeiro objetivo específico, “Conhecer os processos que compõem o processamento técnico em bibliotecas e unidades afins para compreender os elementos operacionais que devem ser considerados para a proposição de um manual de procedimentos”, foi atendido. O referencial teórico permitiu maior compreensão sobre os elementos operacionais e a observação participante artificial permitiu mapear detalhadamente as atividades desenvolvidas no setor de processamento técnico na BPEL, com foco nos processos de catalogação, indexação e classificação. A compreensão desses elementos operacionais foi essencial para identificar padrões, desafios e oportunidades de padronização, garantindo que o roteiro para a construção do manual estivesse alinhado com as práticas reais analisadas e pudesse ser aplicado eficazmente.

O segundo objetivo específico, “Analisar a literatura sobre manuais de procedimentos como instrumentos de apoio à gestão de bibliotecas e unidades afins”, foi atendido por meio de uma revisão bibliográfica e de uma pesquisa documental, tratados no capítulo de revisão de literatura, que contemplou diferentes áreas do conhecimento. A análise não se restringiu à área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, mas incluiu referenciais da área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM), que oferecem metodologias consolidadas para a formalização de manuais para processos organizacionais. Essa abordagem ampliou a fundamentação teórica da pesquisa e possibilitou a construção de um roteiro estruturado para o manual de procedimentos, alinhado às melhores práticas de gestão documental e administrativa.

O terceiro objetivo específico, “Mapear as práticas empíricas realizadas no setor de processamento técnico na BPEL, registrando aqueles referentes aos processos de catalogação descritiva, indexação e classificação, tendo em vista orientar a elaboração do manual de procedimentos”, também foi atendido. A coleta de dados por meio da observação participante artificial, análise documental (com registros na Tabela Documental) e interação com a equipe da biblioteca (com registros no Diário de Registro de Observações), possibilitou uma triangulação no levantamento detalhado das informações sobre as práticas institucionais. Essa etapa revelou lacunas na padronização dos procedimentos e permitiu que o manual fosse elaborado considerando as especificidades da unidade e as necessidades operacionais da equipe.

O quarto objetivo, “Aplicar a estrutura do roteiro na elaboração de um manual de procedimentos para a BPEL, testando e validando a proposta metodológica por meio da construção de um manual específico para a unidade estudada”, também foi atendido, por ser desenvolvido um modelo teórico para a construção de manuais de procedimentos, mas também esse modelo foi colocado em prática, gerando um documento concreto aplicado ao setor de processamento técnico da BPEL, especificamente para os processos de catalogação descritiva, indexação e classificação. Durante a elaboração do manual específico da BPEL, foi possível identificar ajustes necessários, garantindo que o modelo fosse flexível e adaptável a diferentes bibliotecas universitárias. Além disso, a aplicação prática possibilitou que a equipe da unidade analisasse o documento, dando feedbacks que contribuíram para a consolidação da estrutura final do roteiro.

Retomando a questão de pesquisa: “Como sistematizar a formalização das atividades realizadas no setor de processamento técnico de uma biblioteca universitária na forma de um manual de procedimentos?”, destaca-se que essa pergunta guiou toda a investigação. Durante todo o percurso buscou-se compreender quais elementos são essenciais para estruturar um manual eficiente e funcional, de modo que ele padronize e organize os processos técnicos da biblioteca, garantindo maior coerência na execução das atividades. A resposta a essa questão exigiu um aprofundamento na literatura sobre Organização, Sistemas e Métodos (OSM), além da observação direta das práticas na BPEL, permitindo compreender as especificidades do contexto e as necessidades do setor. E o estudo respondeu essa questão de pesquisa ao demonstrar que a sistematização das atividades do processamento técnico pode ser alcançada por meio da elaboração de um roteiro estruturado para a construção de um manual de procedimentos, garantindo uniformidade, eficiência e continuidade nas rotinas biblioteconômicas. Ademais, foi possível compreender que a relevância da formalização das atividades do processamento técnico vai além da melhoria da gestão interna, pois também gera impactos mais amplos e estratégicos para a biblioteca e para a comunidade acadêmica que ela atende. Portanto, a pesquisa demonstrou que a formalização das atividades do processamento técnico não só aperfeiçoa a gestão interna, mas também amplia a qualidade dos serviços prestados, a acessibilidade à informação e a eficiência da unidade no contexto acadêmico e institucional.

Embora os objetivos da pesquisa tenham sido alcançados, uma limitação importante foi identificada: a aplicação do estudo em uma unidade de informação exclusivamente, a BPEL. Mesmo que a proposta metodológica tenha resultado em um modelo replicável, a restrição a um único estudo de caso não permitiu avaliar sua implementação em diferentes bibliotecas universitárias, limitando a verificação de sua adaptabilidade a outros contextos institucionais.

Também algumas dificuldades foram enfrentadas ao longo do processo. A primeira delas foi a escassez de referências específicas sobre manuais de procedimentos na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, o que demandou a incorporação de conceitos da área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) para fundamentar a estrutura do manual.

Além disso, a realização da observação participante artificial exigiu ajustes logísticos para conciliar a agenda da equipe da BPEL, o que prolongou o tempo de coleta de dados e exigiu estratégias adaptativas para garantir a continuidade do estudo. A dificuldade de conciliar a agenda da equipe da BPEL foi um dos principais obstáculos, uma vez que a unidade opera em regime de revezamento, o que limitou a possibilidade de observação contínua com todos os bibliotecários. Esse fator impactou diretamente a coleta de dados, exigindo maior flexibilidade no cronograma e um acompanhamento mais dinâmico das atividades. Aliado a isso, a greve dos professores da universidade coincidiu com o período de implementação da observação participante artificial, trazendo novas dificuldades para a realização das interações planejadas e prolongando o tempo necessário para a execução de algumas etapas do estudo.

Apesar dessas dificuldades, a pesquisa conseguiu ser conduzida com êxito, contando com o engajamento e a colaboração da equipe da biblioteca, que demonstrou grande disposição em contribuir com informações, materiais e ajustes ao longo do processo. A metodologia adotada se mostrou eficaz para atingir os objetivos do estudo, e a limitação identificada abre espaço para pesquisas futuras que possam testar o modelo em diferentes bibliotecas universitárias, ampliando sua validação e aplicabilidade, a fim de verificar ganhos em eficiência e qualidade do serviço e identificar ajustes necessários para diferentes contextos institucionais. Além disso, recomenda-se a aplicação do roteiro metodológico em outras áreas da biblioteca, como na gestão de acervos digitais e no atendimento ao público, para avaliar sua adaptabilidade a diferentes setores.

Outra linha de estudo promissora envolve o desenvolvimento de manuais interativos e digitais, utilizando inteligência artificial para facilitar a atualização e a consulta dos procedimentos, tornando o documento mais dinâmico e acessível, proposta que já está sendo levantada junto à equipe da BPEL. Também se sugere uma comparação do modelo proposto com práticas de bibliotecas universitárias internacionais, buscando aperfeiçoar a estrutura com base em experiências globais e diretrizes de padronização adotadas em outros países.

Por fim, propõe-se criar programas de capacitação para bibliotecários, baseados no manual de procedimentos, para avaliar sua efetividade como instrumento de ensino e suporte à formação profissional. Essas investigações futuras poderão fortalecer a gestão do

conhecimento em bibliotecas universitárias, aprimorando a eficiência dos processos e ampliando as contribuições deste estudo para a área da Ciência da Informação.

Sobre a aplicabilidade dos resultados desta pesquisa, considera-se que têm aplicações diretas para bibliotecas e unidades afins, especialmente no aprimoramento da gestão dos processos técnicos. O manual de procedimentos criado para a BPEL permite a padronização das atividades de catalogação descritiva, indexação e classificação, garantindo maior consistência e eficiência na execução dessas tarefas. Além disso, o manual se apresenta como um instrumento de capacitação para novos profissionais, servindo como um guia de referência para treinamento e facilitando a adaptação às rotinas da unidade.

Outro benefício prático é a redução de retrabalho e inconsistências, melhorando o fluxo de trabalho no setor de processamento técnico e a organização interna da biblioteca. A formalização dos procedimentos também assegura a continuidade das atividades, minimizando impactos causados por mudanças na equipe, como aposentadorias ou afastamentos, e garantindo a preservação do conhecimento organizacional. Acredita-se que caso o modelo proposto seja adotado por outras bibliotecas universitárias, ele poderá contribuir significativamente para a melhoria da gestão documental e técnica das unidades de informação, favorecendo a uniformidade dos processos, a qualidade dos serviços prestados e a eficiência operacional.

A pesquisa gerou impactos positivos em diversas frentes, contribuindo tanto para a Ciência da Informação quanto para a metodologia e a prática profissional em bibliotecas universitárias. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa inovou ao aplicar a observação participante artificial como ferramenta para o mapeamento de processos técnicos, permitindo uma análise detalhada das atividades desenvolvidas no setor de processamento técnico. Também resultou no desenvolvimento de um roteiro estruturado e replicável para a construção de manuais de procedimentos, oferecendo uma diretriz aplicável a diferentes unidades de informação.

As contribuições sociais e profissionais incluem o aprimoramento da gestão interna de bibliotecas universitárias, reduzindo inconsistências e melhorando a organização e o uso de recursos. A padronização dos procedimentos fortalece a continuidade das atividades biblioteconômicas, beneficiando tanto a equipe interna quanto os usuários. Além disso, o modelo desenvolvido possui potencial de replicação, podendo ser adotado por outras instituições interessadas na sistematização de seus processos, ampliando a aplicabilidade dos resultados desta pesquisa.

A pesquisa trouxe contribuições significativas para a Biblioteconomia, especialmente no que se refere à gestão e organização da informação em bibliotecas universitárias. A formalização dos procedimentos de catalogação descritiva, indexação e classificação promove maior padronização e eficiência, garantindo a uniformização das práticas biblioteconômicas e reduzindo inconsistências no processamento técnico. Além disso, a criação de um modelo estruturado para elaboração de manuais de procedimentos oferece um referencial metodológico que pode ser aplicado por outras bibliotecas universitárias, fortalecendo a gestão documental e operacional dessas instituições.

Outro impacto relevante está na capacitação profissional, pois o manual desenvolvido pode servir como uma ferramenta de treinamento para bibliotecários, auxiliando na integração de novos profissionais e garantindo a continuidade das atividades, independentemente de mudanças na equipe. Por fim, acredita-se que a pesquisa também contribuiu para o fortalecimento da governança informacional, ao demonstrar a importância da documentação formal de procedimentos técnicos como estratégia para assegurar transparência, eficiência e continuidade na prestação de serviços bibliotecários.

No âmbito da Ciência da Informação, além das contribuições destacadas para o campo da Biblioteconomia, o estudo ampliou as discussões sobre manuais de procedimentos e sua aplicação na gestão de bibliotecas universitárias, preenchendo uma lacuna na literatura da área. Fortalecendo a natureza multi e interdisciplinar da área, houve a incorporação de insumos da área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM), que trouxeram diretrizes consolidadas para a documentação e padronização de processos organizacionais. A utilização desses referenciais permitiu a construção de um roteiro metodológico detalhado, baseado em boas práticas de gestão administrativa, facilitando a adaptação do modelo proposto a diferentes contextos institucionais.

Além disso, especificamente para o Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC), fortaleceu especialmente a linha de Arquitetura e Organização do Conhecimento (AOC), ao propor um modelo prático e sistemático para a formalização de processos técnicos, auxiliando na estruturação de rotinas e fluxos de trabalho. A pesquisa dialoga diretamente com os pressupostos teóricos da AOC, ao envolver a padronização de atividades técnicas, a documentação formal de processos e a construção de um referencial estruturado para a gestão do conhecimento em bibliotecas. O desenvolvimento de um manual de procedimentos estruturado representa um avanço na organização, treinamento e padronização das atividades técnicas, fortalecendo a qualidade dos serviços informacionais.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, F. L. **O controle de vocabulário controlado como dispositivo metodológico para organização, tratamento e recuperação da informação arquivística**. 267 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas - PUC, Campinas, 2008.
- ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011.
- ALVES, João; OLIVEIRA, S. M. de. Gestão de unidades de informação: o bibliotecário como gestor e líder. **Bibliocanto**, Natal, v. 2, n. 1, p. 1-10, 2016.
- AMARAL, F. V.; CORRÊA, E. C. D. Library and Information Science contributions to university libraries management. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, n. 0, p. 01-16, jan. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/8m58HZrRxgH5sTvyvN8CBxw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2025.
- ANGROSINO, M. **Etnografia e observação participante**. São Paulo: Artmed, 2009. 138 p. Tradução: José Fonseca, Coleção Pesquisa qualitativa.
- ANTUNES, C. *et al.* Proposta para a criação de uma política de padronização do catálogo de autoridades da Biblioteca José de Alencar [...]. In: ENCONTRO NACIONAL DE CATALOGADORES, 1., 2012, Rio de Janeiro. **Trabalhos...** Rio de Janeiro: GEPCAT, 2012.
- ANZOLIN, H. H. REDE PERGAMUM: história, evolução e perspectivas. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 14, n. 02, p. 493-511, dez. 2009.
- ARAÚJO JÚNIOR, R. H. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.
- ARAÚJO, L. C. G. **Organização e métodos**. São Paulo: Atlas, 1989.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: Métodos para análise de documentos - Determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: Normatécnica, 1992. 5 p.
- ASSUMPÇÃO, F. S.; SANTOS, P. L. V. A. C. A utilização do Resource Description and Access (RDA) na criação de registros de autoridade para pessoas, famílias e entidades coletivas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 18, n. 37, p. 203–226, 2013. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n37p203. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n37p203>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ASSUMPÇÃO, F. S.; SANTOS, P. L. V. A. C. REPRESENTAÇÃO DO DOMÍNIO BIBLIOGRÁFICO: um olhar sobre os formatos MARC 21. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 01, p. 54-74, 2015.

BACON, F. **The advancement of learning**. London: Henrie Tomes, 1605.

BAÍA, M. F.; CONDURÚ, M. T. Histórias em quadrinhos como ferramenta de incentivo à leitura: Um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna em Belém do Pará. **Revista ACB**, v. 27, n. 1, p. 6, 2022.

BARBOSA, A. P. **Novos rumos da catalogação**. Rio de Janeiro: BNG/ Brasilart, 1978.

BARBOSA, K. C.; GAMBARDELLA, G. O.; PEREIRA, H. H. C. S.; SOUZA, A. S. **Manual de Procedimento Técnico das Bibliotecas do IFS**. Aracajú: Editora IFS, 2021.

BARRETO, A. *et al.* **Gestão de unidades de informação**: manual. Curitiba: TECPAR/IBICT, 1997.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, 1993.

BENBASAT, I.; GOLDSTEIN, D. K.; MEAD, M. The case research strategy in studies of information systems. **MIS Quarterly**, Minneapolis-MN, v. 11, p. 369-386, 1987.

BRADFORD, S.C. **Documentação**. Rio de Janeiro: Biblioteca do Conselho Nacional de Pesquisas, 1961.

BRASIL. Secretaria de Gestão de Informação e Documentação - Sgidoc. Senado Federal. **Manual de normas e procedimentos de protocolos administrativos**. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2013. 41 p.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CAMPBELL, D. T. **Degrees of freedom and the case study**. Comparative Political Studies, [S.l.], v. 8, p. 178-193, 1975.

CAMPELLO, B. **Introdução ao controle bibliográfico**. 2. ed. São Paulo: Briquet de Lemos, 2006. 94 p.

CAMPOS, A. **O nascer de uma utopia ainda o problema da classificação bibliográfica**. R. Bibliotecon., Brasília, n. 1, v. 1, p. 15-19, jan./jun. 1973.

CARNEIRO, M. V. Diretrizes para uma política de indexação. **Revista Escola de Biblioteconomia**, Belo Horizonte, v. 14, n. 02, p. 221-241, 1985.

CARNEIRO, T. F. **Diretrizes para elaboração de uma política de indexação para acervos de centros de documentação e memória do teatro**. 2022. 99f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

CASTRO, F. F. de. Catalogação Descritiva: necessidade de revisão em suas bases teórico-conceituais. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 25, n. 3, p. 107–134, 2020. DOI: 10.5433/1981-8920.2020v25n3p107. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/41888>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CAVALCANTE, Luciano Pereira dos Santos; GUERRA, Maria Aurea Montenegro Albuquerque; CHAVES, Italo Teixeira. Teoria Geral da Administração aplicada à gestão de bibliotecas universitárias. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, v. 07, p. 01-16, 2023.

CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 295-316.

CERVANTES, B. M. N.; FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. Terminologias em política de indexação. **Ibersid: revista de sistemas de información y documentación**, [S. l.], v. 2, p. 211–221, 2008. DOI: 10.54886/ibersid.v2i.2237. Disponível em: <https://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/2237>. Acesso em: 12 ene. 2025.

CESARINO, M. A. da N.; PINTO, M. C. M. F. Cabeçalho de assunto como linguagem de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 268-288, set. 1978.

CESARINO, M. A. de N.; PINTO, M. C. M. F. Análise de assunto. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 32–43, 1980. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/29023>. Acesso em: 12 jan. 2025.

CHAUMIER, J. Indexação: conceito, etapas e instrumentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 21, n. 1/2, p. 63-79, 1988.

CHINELATO FILHO J. **A arte de organizar para informatizar**. Rio de Janeiro: LTC, 1993.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 1998.

CINTRA, A. M. M. Elementos de linguística para estudos de indexação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 1, p. 5-22, 1983.

COOPER, William S. Indexing documents by Gedanken experimentation. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 29, n. 3, p. 107-119, 1978.

COSTA, F. C. S. da et al. **Processamento técnico de histórias em quadrinhos: um estudo de caso sobre a gibiteca da Biblioteca Pública Arthur Vianna, em Belém do Pará**. 2022.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, I. M. R. F.; KOBASHI, N. Y. Análise documentária e inteligência artificial. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 24, n. 1/4, p. 38-62, jan./dez. 1991.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. Perspectiva comportamental & abordagem contingencial. São Paulo: Atlas, 1981.

CUTTER, C. A. **Rules for a dictionary catalog**. 4. ed. Washington, D.C.: Government Printing Office, 1904.

DAL'EVEDOVE, P. R.; FUJITA, M. S. L. O conhecimento profissional do catalogador de assunto sobre política de indexação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 2, p. 21-39, maio/ago. 2013.

DIAS, E. W.; NAVES, M. M. L. **Análise de assunto teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2007. 116 p.

DIB, S. F.; LIMA, C. R. M. Abordagem contemporânea para a gestão das bibliotecas universitárias brasileiras. **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)**, 2014.

DORIGON, D. S. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas Unidades de Informação**. Florianópolis, 2006, 203f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Programa de Pós-Graduação do Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

DUARTE, Elizabeth Andrade. Processos de Indexação e análise de assunto: uma abordagem baseada na avaliação dos fatores intervenientes nestes processos. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, s.n., 2007.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU). **TransInformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-54, jan./abr. 2009.

EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. **Academy of management review**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

ESPÍNDOLA, P. L.; PEREIRA, A. M. Proposta de um modelo para políticas institucionais de catalogação. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 142-160, 2018.

FEITOSA, A. **Organização da informação na web**: das *tags* à web semântica. Brasília, DF: Thesaurus, 2006. (Estudos avançados em ciência da informação; 2).

FERRARI, R. Writing narrative style literature reviews. **Medical Writing**, London, v. 24, n. 4, p. 230-235, 2015. <https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>

FERRER, D. Espécies, classificação e evolução em Hegel. **Revista Eletrônica Estudos Hegelianos**, ano 6, n. 11, jul.-dez., 2009, p. 32-56.

FIDEL, Raya. User-centered indexing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 8, p. 572-576, 1994.

FLORES, H. R. Política de catalogação para registro do título de obras [...]. In: Encontro internacional de catalogadores, 9, 2013. **Anais...** Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2013.

FM2S. FM2S Educação e Consultoria. **Gestão de Processos**. São Paulo: Fm2S, 2023. 17 p.

FRANÇA, M. N.; CARVALHO, A. M. G. Gestão em bibliotecas universitárias públicas: um enfoque tecnológico. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2015.

FROHMANN, B. Rules of indexing: a critique of mentalism in information retrieval theory. **Journal of Documentation**, London, v. 46, n. 2, p. 81-101, 1990.

FUJITA, M. S. L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 01, n. 01, p. 60-90, 2003.

FUJITA, M. S. L. A política de indexação para representação e recuperação da informação. In: GIL LEIVA, Isidoro; FUJITA, Mariângela Spotti (Ed.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012a. Cap. 1, p. 17-28.

FUJITA, M. S. L. A representação documentária no processo de indexação como o modelo de leitura documentária para textos científicos e livros: uma abordagem cognitiva com protocolo verbal. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 7, n. 1, p. 42-66, 2013.

FUJITA, M. S. L. Elaboração e avaliação da política de indexação na formação inicial do indexador. In: GIL LEIVA, Isidoro; FUJITA, Mariângela Spotti (Ed.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012b. Cap. 8, p. 187-216.

FUJITA, M. S. L. *et al.* Elaboração da política de indexação para as bibliotecas universitárias da Unesp. In: FUJITA, M. S. L. (org.). **Política de indexação para bibliotecas: elaboração, avaliação e implantação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2016. p. 21-39.

FUJITA, M. S. L. **Leitura em análise documentária: uma contribuição à formação do indexador**. Marília: UNESP; CNPq, 2001. 190 p. (Relatório Parcial de Pesquisa).

FUJITA, M. S. L. org., *et al.* **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais**. São Paulo: Unesp, 2009. 149 p.

FUJITA, M. S. L. Organização do conhecimento: algumas considerações para o tratamento temático da informação. In: CARRARA, Kester. (Org.). **Educação, universidade e pesquisa**. Marília: UNESP, 2001. p.29-34.

FUJITA, M. S. L.; CRUZ, M. C. A.; PATRÍCIO, B. O. M.; RIO BRANCO, L. B. P. R. Linguagens de indexação em bibliotecas universitárias: estudo analítico. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 190–225, 2019. DOI: 10.5433/1981-8920.2019v24n1p190. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31771>. Acesso em: 13 jun. 2024.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. O ensino de procedimentos de política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional: uma proposta de programa para a educação à distância do bibliotecário. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 48-66, jan./abr. 2006a.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. Um modelo de leitura documentária para a indexação de artigos científicos: princípios de elaboração e uso para a formação de indexadores. **DatagramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Paraná, v. 07, n. 03, p. 01-18, 2006b.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P.; BOCCATO, V. R. C. O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, abr. 2009.

FUJITA, M. S. L.; SANTOS, L. B. P. D. Política de indexação em bibliotecas universitárias: estudo diagnóstico e analítico com pesquisa participante. **Transinformação**, Campinas, v. 28, n. 1, p. 59-76, 2016.

FUJITA, M. S.L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n.1, p.60-90, 2003.

FURG. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Rio Grande. **Manual de Processamento Técnico**. 2. ed. Rio Grande: FURG, 2021.

FURG. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Rio Grande. **MANUAL DE PROCEDIMENTOS**: periódicos. Rio Grande: FURG, 2018.

GARCIA, V. C.; REDIGOLO, F. M. Indexação e recuperação da informação. **Tendências de Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Rio Grande: FURG, p. 11-34, 2007.

GARCÍA-REYES, C. J. Gestión de unidades de información. *In*: VERGUEIRO, Waldomiro de C. S., MIRANDA, Angélica C. D. **Administração de unidades de informação**. Rio Grande: FURG, 2007. p. 11-34

GARDIN, J. **L'analyse de l'information scientifique**: une approche théorique et méthodológica. Paris: Editions du CNRS, 1981.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002, 357p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

- GIL-LEIVA, I. Aspectos conceituais da indexação. *In*: GIL LEIVA, Isidoro; FUJITA, Mariângela Spotti. **Política de indexação**. Marília: Cultura Acadêmica: Oficina Universitária, 2012. Cap. 2, p. 31–106.
- GIL-LEIVA, I. Aspectos conceituais da indexação. *In*: GIL LEIVA, Isidoro; FUJITA, Mariângela Spotti. **Política de indexação**. Marília: Cultura Acadêmica: Oficina Universitária, 2012. Cap. 2, p. 31–106.
- GIL-LEIVA, I.; FUJITA, M. S. L. (eds.). **Política de indexação**. Marília: Cultura Acadêmica, 2012.
- GIL-LEIVA, I.; RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Consistência na indexação em bibliotecas universitárias brasileiras. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 233-253, set./dez. 2008.
- GOMES, R. F. **A relevância da política de indexação para representação e recuperação da informação**: uma revisão sistemática. 2019. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.
- GONÇALVES, M. C. **Política de indexação em sistema de bibliotecas**: levantamento de subsídios para o tratamento temático do acervo bibliográfico da UNESP. 2005. 95f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2005.
- GRANKA, L. A.; JOACHIMS, T.; GAY, G. Eye-tracking analysis of user behavior in WWW search. *In*: 27<sup>th</sup> ANNUAL INTERNATIONAL ACM SIGIR CONFERENCE ON RESEARCH AND DEVELOPMENT IN INFORMATION RETRIEVAL, 27., July 25-29 de 2004, Sheffield, South Yorkshire, UK. **Proceedings [...]**. Sheffield, United Kingdom: ACM, 2004. p. 478-479. DOI: 10.1145/1008992.1009079.
- GREEN, B. N.; JOHNSON, C. D.; ADAMS, A. Writing narrative literature reviews for peer-reviewed journals: secrets of the trade. **J Chiropr Med.**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, p. 101-117, 2006. DOI:10.1016/S0899-3467(07)60142-6
- GUEDES, R. M.; DIAS, E. J. W. Indexação social: abordagem conceitual. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 15, n. 1, p. 39-53, 2010.
- GUIMARÃES, J. A. C. As políticas de indexação como elemento para a gestão do conhecimento nas organizações. *In*: VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Coord.). **Tecnologia e conteúdos informacionais**: abordagens, teóricas e práticas. 2. ed. São Paulo: Polis, 2004. Cap. 3, p. 43-52.
- GUIMARÃES, J. A. C. Políticas de análisis y representación de contenido para la gestión del conocimiento en las organizaciones. **Scire: Representação e Organização do Conhecimento**, Zaragoza, v. 6, n. 2, p. 48 -58, jul./dic. 2000.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Editora Vozes, 2010. 53 p.

HARRIS, W. T. **Book classification**. The Journal of Speculative Philosophy, St. Louis, v. 4, p. 114-129, 1870.

HEGEL, G. W. F. **Ciência da lógica**: excertos. Tradução de Marco Aurélio Werle. São Paulo: Barcarolla, 2011.

HJØRLAND, B. **Information seeking and subject representation**. Westport: Greenwood Press, 1997.

HJØRLAND, B. Information: Objective or subjective/situational. **Journal of the American society for information science and technology**, v. 58, n. 10, p. 1448-1456, 2007.

IFB. Biblioteca. Instituto Federal de Brasília. **Manual de processamento técnico da Biblioteca Campus Brasília IFB**: decisões internas. Brasília: IFB, 2020.

IFBAIANO. Rede Bibliobaiano. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Baiano. **Manual de Normas e Rotinas da Rede BIBLIOBAIANO**. Salvador/Valença, 2012.

IFG. Sistema Integrado de Bibliotecas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. **Manual De Procedimentos Técnicos De Catalogação**: sistema integrado de bibliotecas do instituto federal de educação, ciência e tecnologia de goiás. Goiânia: IFG, 2018.

IFPR. Rede de Bibliotecas do Instituto Federal do Paraná. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Paraná. **Manual de Catalogação**. Paraná: IFPR, s.d.

IFRJ. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro. **Manual de Padronização do Processamento Técnico das Bibliotecas do IFRJ**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2020.

IFRO. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Rondônia. **Manual de Serviços**. Rondônia: IFRO, 2011.

IFS. Sistema de Bibliotecas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe. **Manual de processamento técnico das bibliotecas do IFS**. Aracaju: IFS, 2021.

IFSC. Sistema Integrado de Bibliotecas. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. **Manual de Catalogação do SiBI**: livros e folhetos. Florianópolis: IFSC, 2014.

IFSUL. Sistema de Bibliotecas. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense. **Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas do IFSUL**. Pelotas: IFSul, 2022.

KAWULICH, B. B. Participant Observation as a Data Collection Method. **Forum Qualitative Social Research**, S.L., v. 6, n. 2, p. 01-28, 2005.

KOONTZ, H.; O'DONNELL, C.; WEIHRICH, H. **Administração**: organização, planejamento e controle. 14 ed. São Paulo: Pioneira, 1987.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração**: princípios e tendências. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2003. 452 p. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LANGRIDGE, D. **Classificação**: abordagem para estudantes de biblioteconomia. Rio de Janeiro: Interciência, 1977.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p., il.

LEININGER, M. M. Ethnography and ethnonursing: Models and modes of qualitative data analysis. **Qualitative research methods in nursing**, v. 11, n. 3, p. 259-279, 1985.

LIMA, G. Â. B. de O.; MACULAN, B. C. M. dos S. Análise de assunto a partir de uma perspectiva histórica do ARIST. **Ciência da Informação**, v. 43, n. 1, 2014.

LIMA, G. Â. de. A leitura documentária e as perspectivas de aplicação em contexto da Web. In: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; ALVES, Roberta Caroline Vesu; ALMEIDA, Carlos Cândido de (org.). **Modelos de leitura Documentária para indexação**: abordagens teóricas interdisciplinares e aplicações em diferentes tipos de documentos. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2020. Cap. 6. p. 139-172.

LÜDKE, M.; A., ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986. cap. 3, p. 35-44. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4091392/mod\\_resource/content/1/Lud\\_And\\_cap3.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4091392/mod_resource/content/1/Lud_And_cap3.pdf) Acesso em: 24 abr. 2024.

LUPORINI, C. E. M.; PINTO, N. M. **Sistemas administrativos**: uma abordagem moderna de O&M. Barueri: Atlas, 1990.

MACEDO, S. M. S.; ORTEGA, C. D. Unidades de informação: termos e características para uma diversidade de ambientes de informação. **Em Questão**, p. 326-347, 2019.

MACHADO, D. R. et al. A cada autor, seu nome. A cada nome, seu documento: política de controle de autoridades em ambiente de catalogação descentralizada e cooperativa. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE CATALOGADORES, 9, 2013. **Anais...** Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2013.

MACHADO, R. S.; ZAFALON, Z. R. **Catalogação**: dos princípios e teorias ao RDA e IFLA LRM. João Pessoa: Ufpb, 2020. 128 p.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, C.; ODA, E. **Organização, sistemas e Métodos**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012. 246 p.

MARTINELLI, Fernando Baracho. **Gestão de Qualidade III**. 2009, 196p.

MARTINS, W. **A palavra escrita**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MATO GROSSO. Secretaria de Estado de Cultura. **Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça**. Cuiabá: BPEEM, 2023.

MAY, T. **Pesquisa Social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004. 268 p.

MELO, I. C. A. de. **Manual de catalogação para acervos de histórias em quadrinhos: como organizar uma gibiteca**. São Cristóvão: UFS, 2022.

MELO, I. C. A. de. **Manual de catalogação para acervos de histórias em quadrinhos: como organizar uma gibiteca**. São Cristóvão: UFS, 2022.

MEY, E. S. A.; SILVEIRA, N. C. **Catalogação no plural**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

MILLER, H. Manuais e Regulamentos. In: Organizações e Métodos. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas; Escola Brasileira de Administração, 1962. P. 79-83

MIRANDA, A. C. C. de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade**, [S. l.], v. 17, n. 1, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/463>. Acesso em: 23 jan. 2025.

MOLINA, M. I. et al. Manual de procedimiento en la empresa. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, v. 15, 2016.

MONTEIRO, Fernanda de Souza. **Organização da informação em repositórios digitais institucionais com ênfase na descrição física e descrição temática**. 2008. 199f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1096/1/DISSERTACAO\\_2008\\_FernandaDeSMonteiro.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1096/1/DISSERTACAO_2008_FernandaDeSMonteiro.pdf). Acesso em: 12 jan. 2025.

MORAN, Barbara B.; STUEART, Robert D.; MORNER, Claudia J. **Library and information center management**. 9. ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2017.

NAVES, M. M. L. **Curso de indexação: princípios e técnicas de indexação, com vistas à recuperação da informação**. Belo Horizonte: UFMG, Biblioteca Universitária, 2004. Material didático. 23p.

- NONATO, R. S. **Gestão da informação e sistemas de gestão de segurança da informação**: modelo para a garantia de disponibilidade em processos de contratação. 2022. 304f. Tese (Doutorado na área de concentração da Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Belo Horizonte: PPGOC/UFMG, 2022.
- NUNES, C. O. I. Algumas considerações acerca da ausência de políticas de indexação em bibliotecas brasileiras. **BIBLIOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [S.l.], v. 16, p. 55-61, 2004.
- OAKLAND, John. **Gerenciamento da qualidade total**. NBL Editora, 1994.
- OLIVEIRA, D. P. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 1992.
- OLIVEIRA, D. P. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2006.
- OLIVEIRA, F. S. **Manual de Procedimentos em gestão de Projetos**. 2006. 81 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Empresarial, Administração Geral de Aplicada, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2006.
- OLIVEIRA, L. P. Política de indexação: concepções acerca do conceito e percepções em torno de sua elaboração. **Ciência da Informação em Revista**, [S.l.], v. 4, n. 2, p. 39-58, 2017.
- OLIVEIRA, S. M. **Catálogo**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.
- OLIVEIRA, S. M. de. Aspectos gerenciais essenciais na gestão de unidades de informação: uma revisão da literatura internacional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n. 2, jul./dez. 1998.
- OLSON, H. A. A potência do não percebido: Hegel, Dewey e seu lugar na corrente principal do pensamento classificatório. Tradução de Márcia Regina Silva. InCID: **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 2, n. 1, p. 3-15, jan./jun., 2011.
- OLSON, H. A. **The power to name**: locating the limits of subject representation in libraries. Springer Science & Business Media, 2013.
- ORGANIZATIONAL FOR STANDARTIZATION. **ISO 5963**: Documentation - Methods for examining documents, and selecting indexing terms. 1 ed. UDC, 1985. 9 p.
- PASQUARELLI, M. L. R. et al. Processamento técnico das monografias biomédicas nas bibliotecas de São Paulo. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 5, n. 1, p. 117-119, 1977.
- PEIXOTO, A. L. A. *et al.* **Manual de elaboração de Procedimentos Operacionais e instruções de trabalho da Universidade Federal da Bahia**. Salvador: Edufba, 2015. 20 p.

PEREIRA, V. **Elaboração de um manual de procedimentos em biblioteca apoiada por mapeamento crítico de processos**: o caso da biblioteca da fundação CERTI. 2013. 97 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

PEREL, V. L. Os Manuais. In: PEREL, Vicente L. et al. **Teorias e Técnicas de Administração**. Petrópolis: Vozes, 1973. p. 81-97.

PIEIDADE, M. A. R. **Introdução à teoria da Classificação**. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221 p.

PINHEIRO, A. M. F. **Contributos para a elaboração do Manual de Procedimentos de Serviços Partilhados**. 2022. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia e Gestão de Qualidade, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Braga, 2022.

PINHEIRO, L. V. R., FERREZ, H. D. **Tesouro brasileiro de Ciência da Informação**. Rio de Janeiro., Brasília: IBICT, 2014.

PINTO, M. C. M. F. Análise e representação de assuntos em sistemas de recuperação da informação; linguagens de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 14, n. 2, 1985.

POPPER, R. **A Elaboração de Manuais na Empresa**. São Paulo: Pioneira, 1972.

PRADO, H. de A. **Organização e administração de bibliotecas**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1981. 221 p.

PRÉVE, A. D. **Organização, sistemas e métodos**. 2. ed. rev. e atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em: [http://arquivos.eadadm.ufsc.br/somente-leitura/EaDADM/UAB3\\_2013-2/Modulo\\_3/OSM/material\\_didatico/OSM%202%20ed%20Final%20Grafica%2025-01-12.pdf](http://arquivos.eadadm.ufsc.br/somente-leitura/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_3/OSM/material_didatico/OSM%202%20ed%20Final%20Grafica%2025-01-12.pdf). Acessado em: 10 dez. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013. 276 p.

QUEIROZ, D. T. *et al.* Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **Revista Enfermagem-UERJ**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 276-283, 2007.

RAMOS, P. A. B. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 25, n. 1, 1996. DOI: 10.18225/ci.inf..v25i1.671 Acesso em: 10 jul. 2023.

RANGANATHAN, S. R. **The five laws of library science**. 2. ed. London: Edward Goldston, 1957.

RIBEIRO, Rejane M. Rosa; MOREIRA, Maria de Fátima de Jesus; ROCHA, S. dos S.; OLIVEIRA, G. M. T. de. **MANUAL DE NORMAS E ROTINAS**: orientando serviços e tratamento

de materiais. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, não use números Romanos ou letras, use somente números Arábicos., 2015, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: CBBD, 2015. s.n.

ROBREDO, J. Indexação automática de textos: uma abordagem otimizada e simples. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 130-136, jul./dez. 1991.

ROCHA, L. O. L. M. In: **Organização e Métodos**: uma abordagem prática. 6.ed. São Paulo: Atlas, 1995. Cap. 11, p. 231-241.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática x revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. V-VI, jun. 2007.

ROWLANDS, I.; NICHOLAS, D.; HUNTINGTON, P.; FIELDHOUSE, M. The Google generation: The information behaviour of the researcher of the future. **Aslib Proceedings**, [S. l.], v. 60, n. 4, p. 290-310, 2008. DOI: 10.1108/00012530810887953.

RUBI, M. P. **A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional**. 2004. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004.

RUBI, M. P. **Os princípios da política de indexação na análise de assunto para catalogação**: especificidade, exaustividade, revocação e precisão na perspectiva dos catalogadores e usuários. In: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes (org.). **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias: um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. p. 81-94.

RUBI, M. P. **Os serviços de análise e sua política de indexação**. 2000. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Marília: UNESP, 2000.

RUBI, M. P. Política de indexação. In: GIL LEIVA, I.; FUJITA, M. S. L. (eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. p. 107-120.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Elementos de política de indexação em manuais de indexação de sistemas de informação especializados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 66-77, jan./jun. 2003.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L.; BOCCATO, V. R. C. **Elaboração do manual de política de indexação na formação continuada do catalogador**. In: GIL LEIVA, I., FUJITA, M. S. L. (ed.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica., Marília: Oficina Universitária, 2012. p. 217-227.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. São Paulo - SP: Atlas, 1992.

SALAMUNES, Nara L. C. Observação na pesquisa e na intervenção educacional – a busca da coerência operacional. In: II seminário internacional de pesquisa e estudos qualitativos., 2., 25 a 27 de março de 2004, Universidade Sagrado Coração. **Anais [...]**. São Paulo: Sociedade de Estudos e Pesquisa Qualitativa; Bauru: Universidade do Sagrado Coração, 2004.

SALES, R. de. A Classificação de Livros de William Torrey Harris: influências de Bacon e Hegel nas classificações de biblioteca. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 22, n. 50, p. 188–204, 2017. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v22n50p188. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n50p188>. Acesso em: 22 nov. 2024.

SALES, R. de. **A organização da informação de Julius Kaiser**: o nascimento do método analítico-sintético. Saarbrücken: Novas Edições Acadêmicas, 2014.

SANTOS, R. F. et al. Rotinas ao alcance de todos: a criação do manual de processamento técnico na universidade federal de ouro preto (ufop). In: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: Febab, 2013. p. 1-11.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 42-62, jan./jun. 1996.

SATIJA, M. P. **Classification**: some fundamentals, some myths, some realities. *Knowledge Organization*, v. 25, n. 1/2, p. 32-35, 1998.

SCHEREINER, H. B. Considerações históricas acerca do valor das classificações bibliográficas. In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE CLASSIFICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA, 1976, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: IBICT/ABDF, 1979. v. 1, p. 190-203.

SCHULTHEIß, S.; SUNKLER, S.; LEWANDOWSKI, D. We still trust in Google, but less than 10 years ago: An eye-tracking study revisiting Google's search engine result pages. **Journal of Information Science Theory and Practice**, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 25-36, 2018. DOI: 10.1633/JISTaP.2018.6.3.3.

SILVA, F. C. C. da; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 82–99, 2006. DOI: 10.5433/1981-8920.2006v11n2p82. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691>. Acesso em: 12 jan. 2025.

SILVA, M. dos R. da; FUJITA, M. S. L. A prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 133-161, maio/ago. 2004.

SOUZA, C. B. dos S. de; SPUDEIT, D. Práticas gerenciais em bibliotecas universitárias: possibilidades para inovação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 1-20, 2022.

SOUZA, O. de; TABOSA, H. R. **Possibilidades de uma biblioteca tecnológica**. Fortaleza: Epub, 2017. 1447 p.

SOUZA, R. F. de. Organização do conhecimento. In: TOULTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

SVENONIUS, Elaine. The intellectual foundation of information organization. Cambridge: The MIT Press, 2000. 255p. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 7, n. 2, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23434>. Acesso em: 12 jan. 2025.

TCU. Tribunal de Contas da União. Técnica de entrevista para auditorias: Portaria-SEGECEX nº 11, de 7 de abril de 2010. **Boletim do Tribunal de Contas da União Especial**, Brasília, v. 1, n. 1, 1982.

TOLARE, J. B.; FUJITA, M. S. L.; TARTAROTTI, R. C. D.'E. Política de Indexação no contexto da biblioteca pública: pesquisa etnográfica com observação participante e protocolo verbal individual. **Revista de Filosofia Temática**, Belém, v. 3, n. 1, p. 100-109, 2018. DOI: 10.18542/complexitas.v3i1.6638

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Editora Atlas, 1987. 175 p.

UDESC. Sistema de Bibliotecas. Universidade Estadual de Santa Catarina. **Tratamento Técnico da Informação**. Florianópolis: UDESC, s.d.

UERGS. Sistema de Bibliotecas. Universidade Estadual do Rio Grande do Sul. **Manual de Processamento Técnico**: Pergamum. Porto Alegre: UERGS, 2015.

UFABC. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do ABC. **Manual de Catalogação (Software Sophia Biblioteca – Módulo Gerenciador)**. Santo André: UFABC, 2023.

UFAM. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Amazonas. **Manual de Procedimentos Técnicos de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas**. Manaus: UFAM, 2020.

UFBA. Sistema Universitário de Bibliotecas. Universidade Federal da Bahia. **Manual de Padronização na Representação Descritiva da Informação do Acervo da Coordenação Lugares de Memória da UFBA**: cadastramento no Pergamum de teses e dissertações. Salvador: UFBA, 2022.

UFC. Biblioteca Universitária: Comissão de Catalogação. Universidade Federal do Ceará. **Manual De Catalogação Do Sistema De Bibliotecas da Universidade Federal Do Ceará**. Fortaleza: UFC, 2017.

UFC. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Ceará. **Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**: versão editável. 2. ed. Fortaleza: UFC, 2022.

UFF. Coordenação de Bibliotecas. Universidade Federal Fluminense. **Manual de Processamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Fluminense**. Niterói: UFF, 2020.

UFF. Grupo de Apoio Técnico Para Padronização das Bases Bibliográficas do Sistema SDC. Universidade Federal Fluminense. **Manual de Processamento Técnico**. Niterói: UFF, 2014.

UFPA. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Pará. **Rotina de Serviço**. Belém: UFPA, 2024.

UFPR. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal do Paraná. **Manual de Catalogação do SiBi/UFPR**. Curitiba: UFPR, 2024.

UFSC. Biblioteca Central da Universidade de Santa Catarina. Universidade Federal de Santa Catarina. **Manual de Procedimentos**: serviço de coleções especiais. Florianópolis: UFSC, 2003.

UFSC. Sistema de Bibliotecas Universitárias. Universidade Federal de Santa Catarina. **Manual de Processos Técnicos**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2015.

UFT. Biblioteca Prof. Dr. Claudemiro Godoy do Nascimento. Universidade Federal do Tocantins. **Manual de Procedimentos**: processamento técnico. Araras: UFT, 2018.

UFT. Biblioteca Prof. José Torquato Carolino. Universidade Federal do Tocantins. **Guia de Normas e Rotinas do Setor de Processamento Técnico da Biblioteca Prof. José Torquato Carolino**. Palmas: UFT, 2018.

UFV. Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal de Viçosa. **Resoluções e Padronizações de Catalogação, Classificação e Indexação**. Viçosa: UFV, 2023.

UNACAMP. Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Universidade Estadual de Campinas. **Manual para entrada de dados no padrão AACR2 e formato MARC 21**: monografias: livros. Campinas, 2015. Versão ampliada.

UNEMAT. Supervisão Central de Bibliotecas. Universidade do Estado de Mato Grosso. **Manual Básico de Rotinas**. Cáceres: UNEMAT, 2016.

UNESP. Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação. Universidade Estadual Paulista. **Manual de Serviços STATI**. Bauru: UNESP, 2014.

UNISIST. **Princípios de indexação**. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 83-94, 1981.

USP. Sistema Integrado de Bibliotecas. Universidade de São Paulo. **Processamento Automatizado de livros e publicações seriadas**. São Paulo: USP, 1987. (SÉRIE MANUAL DE PROCEDIMENTOS SIBI, N.os 3/4).

UTFPR. Sistema Integrado de Bibliotecas. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. **Manual de procedimentos para a catalogação de trabalhos de conclusão de curso de graduação, trabalho de conclusão de curso de especialização, dissertações e teses**. Curitiba: UTFPR, 2009.

VALENTIM, Marta. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, A. C.; FERREIRA, P. C. (orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016.

VALLE, C. A. **Subsídios para uma política de preservação e conservação de acervos em bibliotecas universitárias brasileiras**. 1991. 118 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação) -Universidade de Brasília, Brasília. 1991.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Encontrabilidade da informação**. São Paulo: Unesp, 2014. 194 p.

VENTURA, M. **Metodologia da pesquisa documental**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**, São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VOSGRAU, S. R. C. et al. Manual de catalogação do SBU/UNICAMP: uma ferramenta para gestão da qualidade da informação. In: seminário nacional de bibliotecas universitárias, 16, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro: SIBI/UFRJ, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

## APÊNDICE A - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE SONDAAGEM

### 1) Sobre o processo de recebimento dos materiais adquiridos:

- Como o material é adquirido?
- O material recebido é conferido com a descrição contida na nota fiscal que o acompanha?

### 2) Sobre os processos gerais de descrição bibliográfica:

- Utiliza o formato MARC21? Se sim, quais os campos são os mais usados?
- Para os diferentes tipos de materiais, quais as fontes? (relacionado ao ACR2)
- Quais são os instrumentos de apoio utilizados para padronização? (ACR2, Catálogos de Autoridade, da FGV)
- Qual o nível de descrição (relacionado ao ACR2)?
- Como é feito o controle de qualidade dos dados inseridos nas bases de dados catalográfico e ...?

### 3) Sobre o processo de Registro patrimonial:

- A obra, bibliográfica ou não, recebe um número único de patrimônio que a identifica?
- Qual o modelo utilizado no registro para garantir a uniformidade da numeração seriada entre as diferentes áreas da Biblioteca?
- Há impressão de etiquetas de código de barras para controle patrimonial, a colagem de ex-libris (carimbo de propriedade) e a preparação das etiquetas de lombada?

### 4) Sobre o processo de catalogação:

- Como é feito o controle das entradas autorizadas de nomes (pessoais, eventos, entidades) e quando o nome é a entrada principal?
- Quando a entrada principal é feita pelo nome, quais são as orientações e regras a seguir?
- Como é feito o controle das entradas autorizadas de títulos (uniformes e de séries) e quando ele é a entrada principal?
- Quando a entrada principal é feita pelo título, quais são as orientações e regras a seguir?
- Quais são os documentos e fontes de referência para apoiar o controle de autoridades?
- Como são feitas as indicações de locais de publicação?
- Como são feitas as indicações de editoras das publicações?
- Como são feitas as indicações de datas das publicações?
- Como é feita a indicação das obras em volumes?
- Como é feita a indicação das obras em séries?

### 5) Sobre o processo de indexação:

- Qual a linguagem de indexação é utilizada para a indexação dos documentos?
- Qual o procedimento adotado quando um assunto não é encontrado na linguagem de indexação utilizada?

6) Sobre o processo de classificação:

- Qual o sistema de classificação bibliográfico é utilizado para a atribuição do número de classificação?
- São utilizadas edições diferentes do sistema de classificação bibliográfico? Se sim, quais e para quais tipos de materiais e assuntos?
- Sendo o sistema utilizado o CDU, há alguma restrição no uso de suas tabelas?
- Qual é a ordem de citação para cada tipo de obra?

7) Sobre a ordenação e armazenamento do material do acervo:

- Utiliza a localização relativa ao assunto do documento?
- Como é formada a notação de autor e quais os instrumentos de apoio?
- Como é feita a indicação da edição dos itens?
- Há coleções especiais?
- Como é o layout da biblioteca e como as coleções se organizam?

## **APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Esta pesquisa é sobre a elaboração de um MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, na forma de um estudo de caso, e está sendo desenvolvida por LÍLIAN MORAIS BRUM, aluna do Curso de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC), da Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), sob a orientação da Profa. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan.

O objetivo geral do estudo é formalizar um manual de procedimentos para as atividades de processamento técnico, a partir das práticas já utilizadas nessa unidade, realizando um estudo de caso único na Biblioteca Professora Etelvina Lima, da ECI/UFMG.

A finalidade deste estudo é contribuir para a garantia de que os critérios, princípios e diretrizes que orientam as atividades que são realizadas no setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima sejam registradas (formalizadas), assegurando a padronização das operações e, desse modo, minimizar problemas de inconsistências nos processos de catalogação, indexação e classificação. Com isso, acreditamos que resultará em economia de recursos humanos, materiais e financeiros, e também contribuirá com a satisfação da comunidade de usuários.

Solicitamos a sua participação e colaboração para a aplicação da observação participante artificial, quando a aluna Lílian, no papel de pesquisadora, estará interagindo com você, no papel de observado(a), durante as suas atividades no setor de processamento técnico da biblioteca em questão, condição já previamente combinada com você e com toda a equipe da biblioteca. Os dados serão coletados de modo indireto, ou seja, a sua participação não prescinde da concessão e gravação de entrevistas ou respostas a questionários, pois você não será inquirido de modo direto. Existe um Roteiro Semiestruturado de Sondagem que vai orientar a minha coleta de dados, mas você não terá que conhecê-lo ou respondê-lo, assim como não haverá a identificação dos dados que forneceu (indiretamente), uma vez que você é parte integrante da equipe que fornecerá as informações coletadas.

Solicito a sua autorização, também, para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área e publicar em revista científica, como parte da comunicação científica. Por ocasião da publicação dos resultados, garantimos e nos comprometemos que seu nome será mantido em sigilo, assim como qualquer dado sensível que possa identificá-lo.

Informamos que esta pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde ou integridade física. Destacamos que há um risco mínimo de constrangimento ou desconforto em relação à observação participante artificial, tendo em vista que a pesquisa não realiza nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis psicológicas ou sociais dos indivíduos que participam do estudo, que será conduzida resguardando-se o sigilo e o anonimato do participante.

Como pesquisadores, que assinamos este documento em conjunto, comprometemo-nos a conduzir a pesquisa de acordo com o que preconiza as normas que tratam dos preceitos éticos e da proteção aos participantes da pesquisa. Esclarecemos que sua participação neste estudo é voluntária e, portanto, você não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelas pesquisadoras. Caso decida não participar do estudo ou resolver, a qualquer momento, desistir do

mesmo, não sofrerá qualquer dano. Nós damos a você toda a garantia de confidencialidade e de sigilo ao participante da pesquisa.

A legislação brasileira não permite que você tenha qualquer compensação financeira pela participação em pesquisas, e, nesta investigação, você não terá qualquer despesa advinda da sua participação. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa venha a ocorrer, você será ressarcido nos termos da Lei vigente, amplamente consubstanciada, por via judicial.

Os pesquisadores estarão à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que considere necessários, em qualquer etapa da pesquisa, e as pesquisadoras responsáveis podem ser contatadas pelo e-mails [benildesmaculan@ufmg.br](mailto:benildesmaculan@ufmg.br) ou [lilianmoraisbrum@gmail.com](mailto:lilianmoraisbrum@gmail.com); pelos telefones (31) 3409-6133 ou (31) 99367-6024, e no endereço Av. Pres. Antônio Carlos, 6627, Unidade Escola de Ciência da Informação, Pampulha, Belo Horizonte, sala 4046.

Em caso de dúvidas de naturezas éticas, a Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG – CEP-UFMG deverá ser contatada. Qualquer consulta deve ser feita no seguinte endereço: Av. Antônio Carlos, 6627, Unidade Administrativa II, 2º andar, Sala 2005, Campus Pampulha, Belo Horizonte, MG, Brasil, CEP: 31270-901; por e-mail: [coep@prpq.ufmg.br](mailto:coep@prpq.ufmg.br), ou pelo telefone: (31) 3409-4592. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, de 9:00h às 11:00h e de 14:00h às 16:00h.

---

Diante do exposto, declaro que sou maior de 18 anos, não possuo qualquer restrição de visão ou de leitura e que fui devidamente esclarecido(a): entendo que este estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica. Dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para a publicação dos resultados, e entendo que, nesses casos, será preservado o meu anonimato e dos outros participantes, assegurando, assim, a minha privacidade. Sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei qualquer pagamento por esta participação. Estou ciente que receberei uma das vias deste documento, que está assinado em 02 (duas) vias, de igual forma e teor, para meu controle e conhecimento.

Belo Horizonte, \_\_\_\_de \_\_\_\_\_de 2024.

---

Assinatura do(a) Participante da Pesquisa

---

Assinatura da Pesquisadora Responsável: Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan

---

Assinatura da Pesquisadora Lílian Morais Brum

### **APÊNDICE C – PLANILHA DE COLETA DE DADOS**

Em decorrência do extenso volume de dados a planilha de coleta foi disponibilizada na base de dados científicos ZENODO, com acesso no link: <https://zenodo.org/records/14735223>

### **APÊNDICE D – MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

Foi disponibilizado na base de dados científicos ZENODO, com acesso no link: <https://zenodo.org/records/14550425> de forma unificada todos os mapeamentos constituintes neste estudo.

## APÊNDICE E – RESUMO DE CONTEÚDO DOS LIVROS SELECIONADOS

Cada estudo da amostra selecionada foi analisado pelas seguintes variáveis: a) autoria da publicação, b) editora, c) temática geral abordada e d) temática específica abordada.

O livro um é da autoria de Rudolf Popper e foi intitulado “a elaboração de manuais na empresa”, publicado pela editora Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios, no ano de 1981. Sua temática geral é elaboração de manuais e suas temáticas específicas são: a) finalidade do manual, b) tipos de manual, c) vantagens e efeitos práticos dos manuais, d) a elaboração dos manuais, e) forma de apresentação, f) o encarregado da elaboração dos manuais, g) forma de redação, h) apresentação de organogramas e fluxogramas, i) distribuição dos manuais, j) manutenção e ampliação dos manuais, e, k) responsabilidades dos possuidores de manual.

O livro dois é da autoria de Luis César G. de Araujo e foi intitulado “Organização & Métodos: integrando comportamento, estrutura, estratégia e tecnologia”, publicado pela editora Atlas, no ano de 1989. Sua temática geral é organização e métodos e suas temáticas específicas são: a) O&M e a evolução da teoria das organizações, b) trajetória da função de O&M, c) estratégia de atuação nos estudos e análises de O&M, d) instrumentos de levantamento de informações, e) estudo de *layout*, f) análise de rotinas - fluxogramas, g) análise da distribuição do trabalho, h) análise e desenho de formulários, i) manualização: elaboração e uso de manuais, j) formulação e análise estrutural: departamentalização, k) formulação e análise estrutural: organogramação, l) formulação e análise estrutural: manualização, m) sistemas de informação nos estudos de O&M, e, n) mudança organizacional.

O livro três é da autoria de Carlos Eduardo Mori Luporini e Nelson Martins Pinto e foi intitulado “Sistemas Administrativos: uma abordagem moderna de O&M”, publicado pela editora Atlas, no ano de 1990. Sua temática geral são os sistemas administrativos e suas temáticas específicas são: a) Organização, sistemas e métodos, b) estrutura da organização, c) estrutura de sistemas, d) obtenção de informações sobre sistemas administrativos, e) técnicas gráficas para representação de sistemas administrativos, f) análise de sistemas administrativos, g) caracterização de soluções e desenho do novo sistema administrativo, h) implantação de sistemas administrativos, i) formulários, e, j) manuais administrativos.

O livro quatro é da autoria de Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira e foi intitulado “Sistemas Organizações & Métodos: uma abordagem gerencial”, publicado pela editora Atlas, no ano de 1992. Sua temática geral é Organização, Sistemas e Métodos e suas temáticas específicas são: a) Sistemas Administrativos, b) sistema de informações gerenciais, c) estrutura organizacional, d) departamentalização, e) linha e assessoria, f) atribuições das

unidades organizacionais, g) delegação, descentralização e centralização, h) amplitude de controle e níveis hierárquicos, i) metodologia de levantamento, análise, desenvolvimento e implementação de métodos administrativos, j) técnicas de representação gráfica, k) formulários, l) estudo e distribuição do trabalho, m) arranjo físico, n) análise estruturada de sistemas, o) manuais administrativos, p) controle e avaliação, q) mudança planejada, e, r) o profissional de sistema, organização e métodos.

O livro cinco é da autoria de Antônio Cury e foi intitulado “Organização & Métodos: perspectiva comportamental & abordagem contingencial”, publicado pela editora Atlas, no ano de 1993. Sua temática geral é Organização, Sistemas e Métodos e suas temáticas específicas são: a) Administração, b) Liderança, c) processo decisório, d) a organização, e) o alcance do controle, f) níveis administrativos, g) departamentalização e descentralização, h) estruturas organizacionais, i) análise administrativa, j) gráficos de processamento, k) formulários, l) *layout*, m) análise da distribuição do trabalho, e, n) manuais de organização.

O livro seis é da autoria de João Chinelato Filho e foi intitulado “A Arte de organizar para Informatizar”, publicado pela Livros Técnicos e Científicos Editora LTDA., no ano de 1993. Sua temática geral é Organização com foco em informatização e suas temáticas específicas são: a) A arte de organizar, b) A teoria dos quatro “Es”: eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, c) a organização e os sistemas burocráticos, d) o mundo de reunião dos executivos, e) os instrumentos organizacionais, f) os instrumentos metodológicos, g) a evolução tecnológica, h) os instrumentos informáticos, i) a estrutura dos órgãos de O&M e informática, j) processos de intervenções com recursos de O&M e informática, k) metodologia para diagnóstico de problemas através da Planilha humana, l) metodologia de busca criativa, m) Produtos reais das metodologias: planilhas humanas e busca criativa, n) metodologia de priorização, o) métodos básicos para planejamento de informática, p) sistemas integrado de informações para o planejamento de um Governo, e, q) recursos de O&M e informática para um projeto eleitoral.

O livro sete é da autoria de A. Nogueira de Faria e foi intitulado “Organização e Métodos”, publicado pela Livros Técnicos e Científicos Editora, no ano de 1994. Sua temática geral é Organização e Métodos e suas temáticas específicas são: a) A função de Organização e Métodos, b) técnicas de levantamento, c) análise do trabalho, d) racionalização e simplificação do trabalho, e) os métodos de trabalho, f) os postos de trabalho e a ambiência, g) os centros de produção.

O livro oito é da autoria de João Chinelato Filho e foi intitulado “O&M: integrado à informática”, publicado pela Livros Técnicos e Científicos Editora, no ano de 1999-2000. Sua

temática geral é Organização e Métodos para informatizar e suas temáticas específicas são: a) as organizações, b) a dinâmica dos paradigmas, c) os precursores da administração, as teorias e os resultados, d) deterioração de empresas, e) o surgimento da área de organização e métodos, f) as atribuições básicas do analista de organização e métodos, g) gráficos de informação, h) gráficos de organização, i) outros instrumentos - QDT, layout, formulários e manuais, j) os instrumentos de comunicação, k) metodologia para análise de sistemas administrativos - reorganização, l) roteiro básico para projeto de análise administrativa, m) a informática, n) reuniões JAD, o) processos de intervenções com recursos de O&M e informática, p) atuação do analista de O&M e informática para um projeto eleitoral, q) o papel de O&M no sistema de informação, r) sessão de cibernética para levantamento de problemas e disfunções, s) sessão analítica para avaliação de problemas e determinação de prioridades, t) criatividade da solução de problemas, u) metodologia da busca criativa, v) sessão de implementação dos projetos, w) os novos paradigmas organizacionais, as quatro colunas que sustentam os vencedores da qualidade, x) desenhos de processos organizacionais, e, y) check-up das potencialidades em tempo de empresas virtuais, teletrabalho e empregabilidade.

O livro nove é da autoria de Antônio Cury e foi intitulado “Organização, Sistemas e Métodos: uma visão holística - perspectiva comportamental e abordagem contingencial”, publicado pela editora Atlas, no ano de 2006. Sua temática geral é Organização com foco em informatização e suas temáticas específicas são: a) administração, b) liderança, c) processo decisório, d) organização, e) alcance do controle, f) níveis administrativos, g) departamentalização e descentralização, h) estruturas organizacionais, i) análise administrativa, j) processos empresariais, k) gráficos de processamento, l) formulários, m) *layout*, n) análise da distribuição do trabalho, e, o) manual de organização.

O livro dez é da autoria de Altamiro Damian Prêve e foi intitulado “Organização, Sistemas e Métodos”, publicado pelo Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, no ano de 2011. Sua temática geral é Organização, sistemas e Métodos com objetivo acadêmico e suas temáticas específicas são: a) Organização, Sistemas e Métodos, b) Gestão de Processos, Natureza, especificidades e Mapa de Relacionamento, c) profissionais de OSM e de Comunicação, d) instrumentos de OSM, e) elemento básico de ergonomia, e, f) desenvolvimento e implementação de processos administrativos.

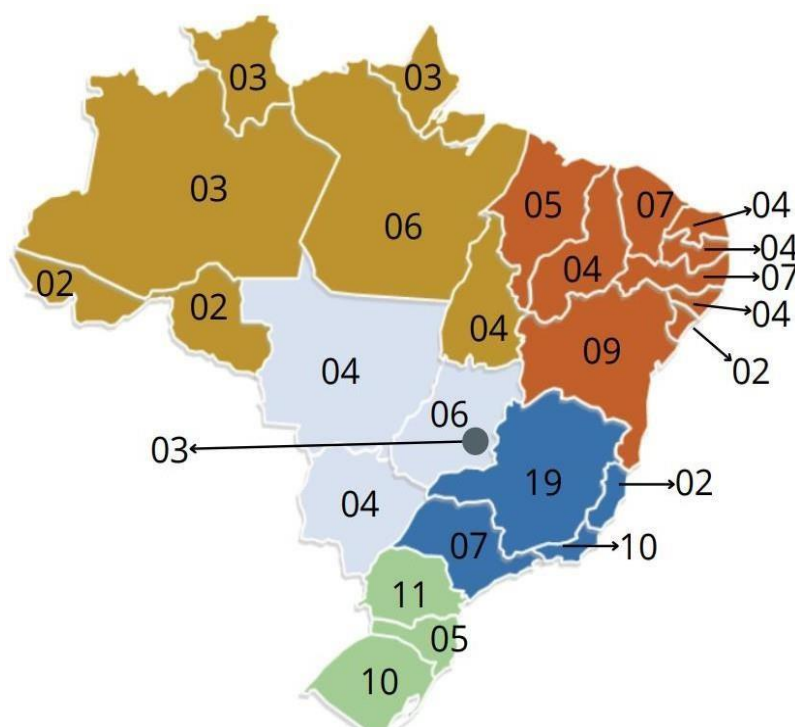
O livro onze é da autoria de Cícero Marques e Érico Oda e foi intitulado “Organização, Sistemas e Métodos”, publicado pela IESDE Brasil, no ano de 2012. Sua temática geral é Organização, sistemas e Métodos e suas temáticas específicas são: a) sistemas, b)

organização e mudança organizacional, c) estrutura organizacional, d) arranjo físico e ergonomia, f) ferramentas da organização, g) processos, conceitos e fundamentos, h) gestão de processos e de fluxos de informações, i) produtividade, qualidade e métricas, j) estratégias e tecnologias, e, projetos de OSM e a competitividade.

## APÊNDICE F – LEVANTAMENTO E SELEÇÃO DA PESQUISA DOCUMENTAL

Esta imagem mostra o total de 146 instituições públicas de ensino superior (IPES) que foram incluídas no estudo por Unidade Federativa (UFs).

Gráfico 15 - Demonstrativo numérico de Instituições por Estado e Distrito Federal



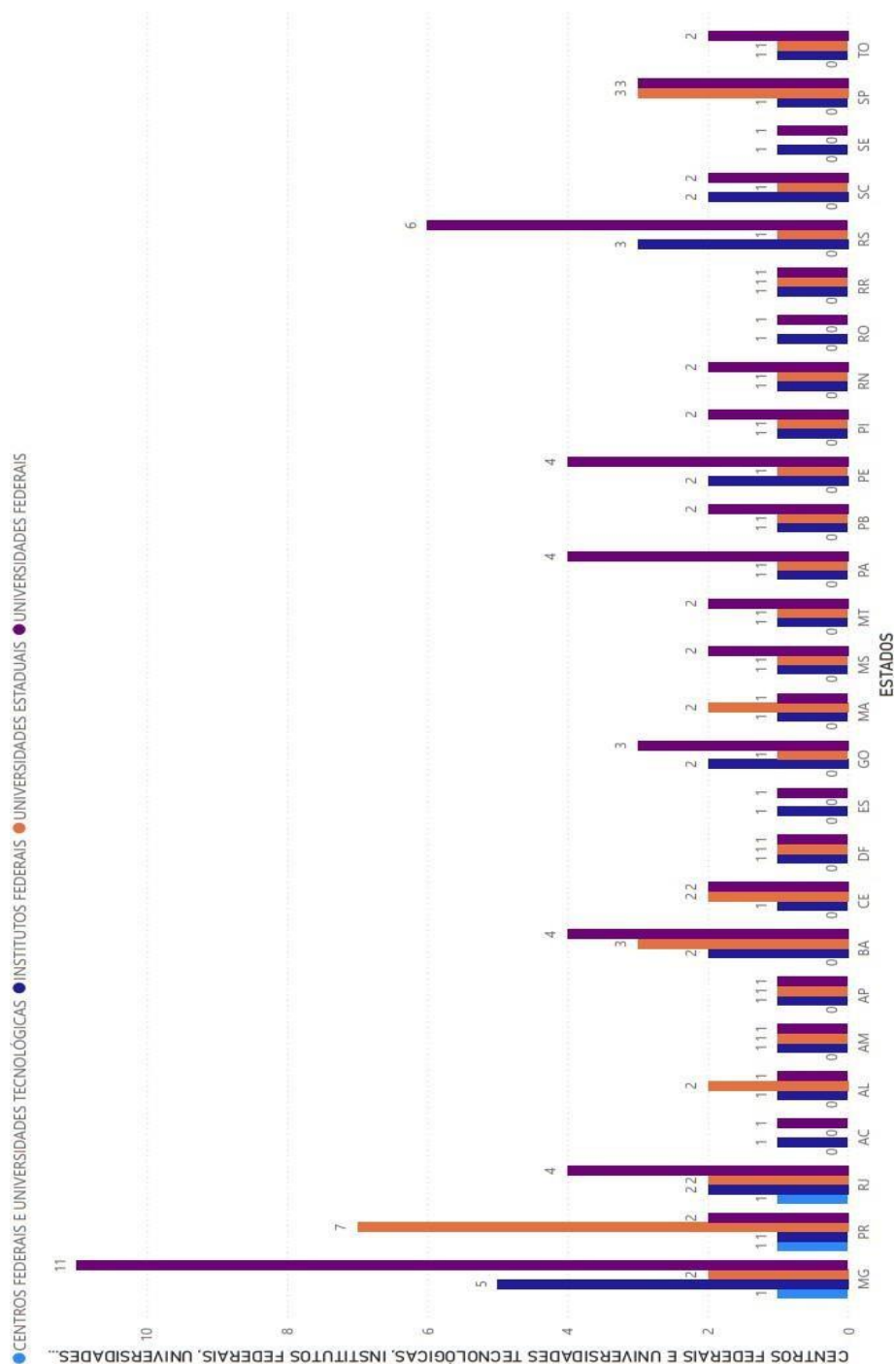
Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

A imagem apresenta os estados brasileiros divididos por cores e números mostrando a distribuição por regiões: a região Norte possui as menores quantidades de IPES por estado, havendo alguns estados com apenas 2 IPES, como Roraima, Acre, Rondônia e Amapá, e há estados como Pará (6) e Amazonas (3) apresentando números ligeiramente superiores aos demais; o Centro-Oeste possui estados com um número intermediário de IPES: Goiás (6), Mato Grosso (4), Mato Grosso do Sul (4) e o Distrito Federal (3); por sua vez, o Sudeste tem os maiores números de IPES, com destaque para Minas Gerais (19), São Paulo (10) e Rio de Janeiro (7); o Sul também tem números expressivos, com destaque para o Paraná (11); e o Nordeste tem a distribuição mais equilibrada, com variação entre 2 e 9 IPES por estado, com a Bahia se destacando como o estado com mais IPES na região (9). Assim, Minas Gerais (19) tem a maior quantidade de IPES entre os estados, e outros destaques incluem Bahia (9), São Paulo (10) e Paraná (11).

Em seguida, com base no levantamento na base de dados do e-MEC, foi possível elaborar um gráfico ilustrando a distribuição por tipologia das IPES e por região.

Gráfico 16 - Distribuição de IPES por tipologia versus região



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

A distribuição das IPES no Brasil apresenta padrões distintos entre as regiões, refletindo a organização do ensino superior público no país. No Sudeste, há a maior concentração de IPES, com destaque para Minas Gerais, que possui 11 universidades federais e 7 estaduais, além de institutos federais e centros universitários tecnológicos. São Paulo se sobressai por contar com 33 universidades estaduais, a maior quantidade do país, além de universidades federais e institutos federais. Rio de Janeiro e Espírito Santo também possuem uma presença equilibrada de universidades estaduais e federais.

Na região Sul, o Paraná se destaca por ter um número significativo de universidades estaduais (5) e federais (4). O Rio Grande do Sul apresenta 6 universidades federais, sendo uma das maiores concentrações do país. Já Santa Catarina tem uma distribuição equilibrada entre universidades estaduais e federais, evidenciando a diversidade institucional da região.

No Nordeste, a presença de universidades estaduais é expressiva, especialmente na Bahia, no Ceará e em Pernambuco. As universidades federais estão bem distribuídas entre os estados, com destaque para a Bahia e Pernambuco. Além disso, os Institutos Federais e Centros Universitários Tecnológicos estão presentes em quase todos os estados da região, reforçando a capilaridade da educação técnica e tecnológica.

No Centro-Oeste, observa-se uma distribuição equilibrada entre universidades federais e institutos federais. Goiás e o Distrito Federal concentram a maior quantidade de universidades federais, enquanto Mato Grosso e Mato Grosso do Sul apresentam menor presença de universidades estaduais, o que sugere uma dependência maior das instituições federais para a oferta de ensino superior.

Por fim, a região Norte se caracteriza por um menor número de IPES no geral, mas com forte presença de universidades federais e institutos federais. Estados como Amazonas, Pará e Tocantins possuem uma quantidade um pouco maior de instituições federais em comparação com os demais estados da região. No entanto, as universidades estaduais são menos comuns no Norte, aparecendo em número reduzido.

De maneira geral, a região Sudeste lidera em número absoluto de IPES, impulsionada pela grande quantidade de universidades estaduais em São Paulo. O Sul e o Nordeste apresentam uma distribuição mais equilibrada entre universidades estaduais e federais. Já o Norte e o Centro-Oeste têm menor concentração de universidades estaduais, sendo dominados por universidades federais e institutos federais. Além disso, os Institutos Federais e Centros Universitários Tecnológicos estão distribuídos em todas as regiões, mas em menor número quando comparados às universidades. Essa configuração reflete as políticas educacionais

regionais e o histórico de criação e expansão das instituições de ensino superior públicas no Brasil.

A tabela 21 mostra a mesma distribuição (por tipologia e por região).

Quadro 21 - Distribuição das IPES por tipologia versus região

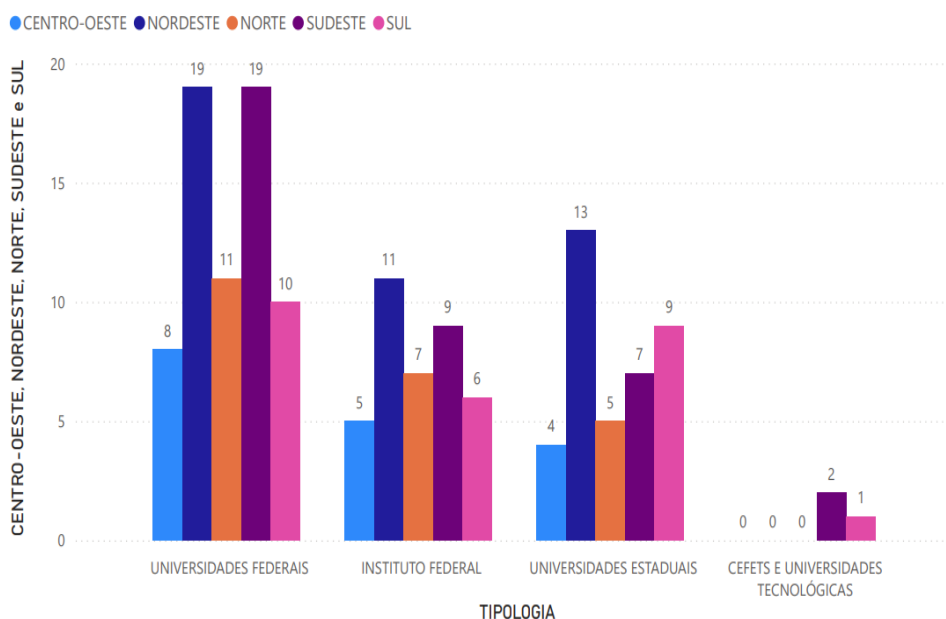
<b>Região</b>	<b>Universidades Federais</b>	<b>Institutos Federais</b>	<b>Universidades Estaduais</b>	<b>Centros e Universidades Tecnológicas</b>
<b>Centro-Oeste</b>	8	5	4	0
<b>Nordeste</b>	19	11	13	0
<b>Norte</b>	11	7	5	0
<b>Sudeste</b>	19	9	7	2
<b>Sul</b>	10	6	9	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>3</b>

Fonte: coletado em 2024.

A Tabela 21 apresenta, de forma detalhada, a distribuição quantitativa das tipologias por região. As mesmas informações da figura anterior são representadas em um formato diferente, agora organizadas por região em vez de por unidade federativa. Esse detalhamento tabular proporciona maior clareza quanto ao número de instituições de cada tipologia incluídas no estudo, facilitando a análise comparativa.

Na próxima imagem é mostrada a distribuição das instituições respondentes (que responderam à solicitação enviada) por região nas tipologias selecionadas para o estudo, a partir dos dados extraídos da base de dados do e-MEC.

Gráfico 17 - Distribuição das instituições respondentes por região



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2024.

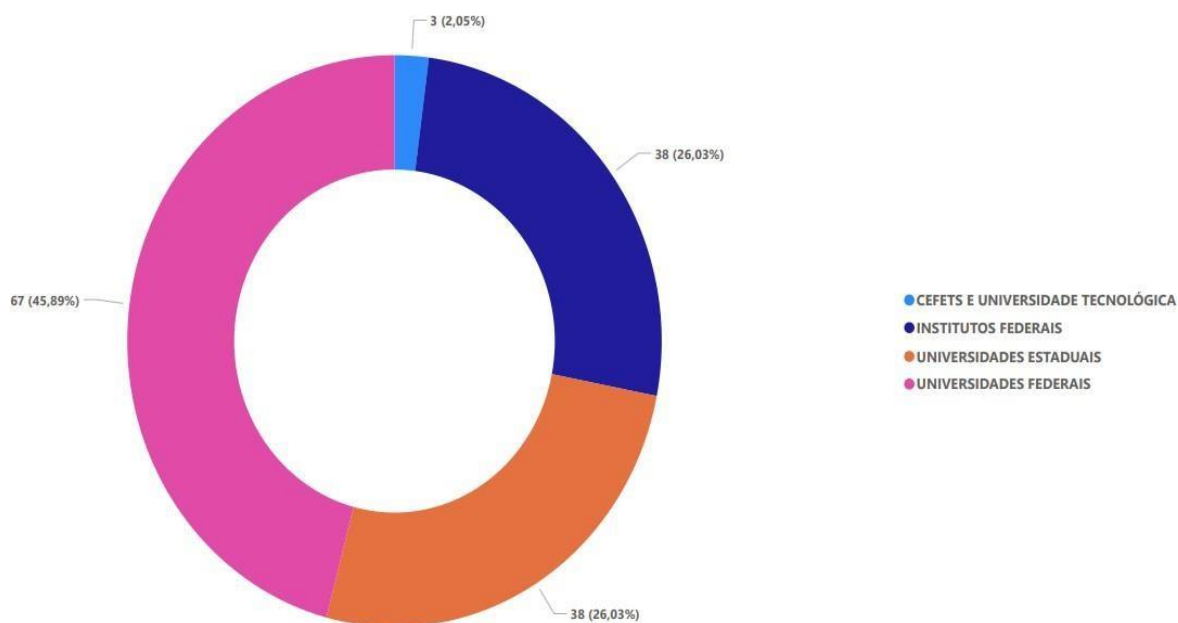
Essa figura apresenta a distribuição das IPES respondentes por região, considerando as tipologias selecionadas para o estudo. A análise do gráfico mostra que as universidades federais possuem maior presença nas regiões Sudeste e Nordeste, ambas com 19 instituições, seguidas pelo Sul (10), Centro-Oeste (8) e Norte (11). Os institutos federais têm uma distribuição mais equilibrada entre as regiões, com destaque para o Nordeste (11) e o Sudeste (9), enquanto as demais regiões apresentam números um pouco menores. Já as universidades estaduais são significativamente mais numerosas no Sudeste (13), seguido pelo Sul (9) e Nordeste (7), enquanto Centro-Oeste (5) e Norte (4) apresentam menor presença dessa tipologia.

Os CEFETs e universidades tecnológicas têm uma presença mais restrita, sendo observadas apenas no Sudeste (2) e Sul (1), não havendo registros desse tipo de instituição nas demais regiões. Essa distribuição reflete as diferenças históricas e estruturais na organização das instituições públicas de ensino superior no Brasil, com maior presença de universidades estaduais em regiões mais desenvolvidas e uma distribuição mais equilibrada dos institutos federais entre as regiões.

A figura a seguir destaca a distribuição regional das 146 instituições brasileiras.

## GRÁFICO 04

Gráfico 18 - Distribuição por tipologia institucional



Fonte: elaborado pela própria autora.

Nota: os dados foram coletados durante o ano de 2023.

Essa figura destaca a distribuição das 146 instituições públicas brasileiras por tipologia, evidenciando a predominância das universidades federais, que representam a maior parcela das instituições analisadas (67 instituições, correspondendo a 45,89%). Em seguida, aparecem as instituições federais (38 unidades, 26,03%), divididas entre institutos federais e CEFETs/universidades tecnológicas. O mesmo percentual de 26,03% também é observado para as universidades estaduais, com 38 unidades. Já os Centros Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (CEFETs) e universidades tecnológicas são a tipologia menos representada, com apenas 3 instituições (2,05%).

Essa distribuição reforça o papel central das universidades federais na estrutura do ensino superior público no Brasil, com forte presença em todas as regiões. As universidades estaduais, por outro lado, são mais concentradas em algumas regiões específicas, como o Sudeste. Os institutos federais possuem uma distribuição mais equilibrada entre as regiões, desempenhando um papel essencial na educação técnica e tecnológica.

**ANEXO A – PARECER CONSUBSTÂNCIADO CEP-UFMG****PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

**Pesquisador:** BENILDES COURA MOREIRA DOS SANTOS

**MACULAN Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 78202924.5.0000.5149

**Instituição Proponente:** Escola de Ciências da Informação

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 6.739.314

**Apresentação do Projeto:**

Trata-se de uma pesquisa de mestrado do curso de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento na Escola de Ciência da Informação da UFMG. A pesquisa pretende formalizar um manual de procedimentos para as atividades de processamento técnico da biblioteca universitária Professora Etelvina Lima, a partir das práticas já utilizadas nessa unidade.

É uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva de abordagem qualitativa e que utiliza a observação participante artificial para a realização de um estudo de caso.

**Objetivo da Pesquisa:**

De acordo com o documento PB\_INFORMAÇÕES\_BÁSICAS\_DO\_PROJETO\_2268179.pdf, o objetivo primário da pesquisa é produzir um manual de procedimentos para as atividades de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima (BPEL), a partir das práticas já utilizadas nessa unidade.

Os objetivos secundários são: 1. conhecer os processos que compõem o processamento técnico em bibliotecas universitárias para compreender os elementos operacionais que devem ser considerados para a proposição do manual de procedimentos; 2. analisar a literatura sobre manuais de procedimentos como instrumentos de apoio às políticas de indexação em unidades de informação, em especial, em bibliotecas universitárias; 3. mapear e registrar as práticas empíricas realizadas no setor

de processamento técnico na BPEL, tendo em vista orientar a elaboração do manual de procedimentos para o setor.

Página 01 de

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

No TCLE afirma-se que a participação na pesquisa envolve "um risco mínimo de constrangimento ou desconforto em relação à observação participante artificial, tendo em vista que a pesquisa não realiza nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis psicológicas ou sociais dos indivíduos que participam do estudo.

No TCLE não há uma referência direta e destacada a possíveis benefícios oriundos da participação na pesquisa. A referência é indireta e ocorre quando se afirma que a "finalidade deste estudo é contribuir para a garantia de que os critérios, princípios e diretrizes que orientam as atividades que são realizadas no setor de processamento técnico da Biblioteca Professora Etelvina Lima sejam registradas (formalizadas), assegurando a padronização das operações e, desse modo, minimizar problemas de inconsistências nos processos de catalogação, indexação e classificação. Com isso, acreditamos que resultará em economia de recursos humanos, materiais e financeiros, e também contribuirá com a satisfação da comunidade de usuários.

#### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

O mérito acadêmico e científico da pesquisa foi assegurado pelo parecer utilizado para aprovação do projeto no Departamento de Organização e Tratamento da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

#### **Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos os termos de apresentação obrigatória foram inseridos no protocolo da pesquisa.

#### **Recomendações:**

Recomenda-se que o TCLE faça referência direta e destacada aos possíveis benefícios oriundos da participação na pesquisa para os sujeitos que dela participarão, sem que esses benefícios precisem ser inferidos por meio da leitura do parágrafo no qual se apresenta a finalidade do estudo.

#### **Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Não foram encontradas inadequações no projeto.

#### **Considerações Finais a critério do CEP:**

Tendo em vista a legislação vigente (Resolução CNS 466/12), o CEP-UFMG recomenda aos Pesquisadores: comunicar toda e qualquer alteração do projeto e do termo de consentimento via

emenda na Plataforma Brasil, informar imediatamente qualquer evento adverso ocorrido durante o desenvolvimento da pesquisa (via documental encaminhada em papel), apresentar

Página 02 de

na forma de notificação relatórios parciais do andamento do mesmo a cada 06 (seis) meses e ao término da pesquisa encaminhar a este Comitê um sumário dos resultados do projeto (relatório final).

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_2268179.pdf	12/03/2024 12:04:14		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_revisado.pdf	12/03/2024 12:03:07	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_2268179.pdf	10/03/2024 13:42:44		Aceito
Outros	Parecer_consultado_DOTI.pdf	10/03/2024 13:40:24	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
Outros	Parecer_consultado_DOTI.pdf	10/03/2024 13:40:24	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado
Outros	anuencia_local_UFMG_desenvolv_estu do.pdf	10/03/2024 13:39:01	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
Outros	anuencia_local_UFMG_desenvolv_estu do.pdf	10/03/2024 13:39:01	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_2268179.pdf	04/03/2024 18:15:44		Aceito
Outros	aprovacao_parecer.pdf	04/03/2024 18:14:55	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de	TCLE.pdf	04/03/2024 18:10:14	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito

Ausência				
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	04/03/2024 18:10:14	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2268179.pdf	29/02/2024 14:48:41		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	aprovacao_parecer.pdf	29/02/2024 13:37:45	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	aprovacao_parecer.pdf	29/02/2024 13:37:45	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado

Página 03 de

Ausência	aprovacao_parecer.pdf	29/02/2024 13:37:45	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Parecer.pdf	29/02/2024 13:37:24	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Parecer.pdf	29/02/2024 13:37:24	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	29/02/2024 13:29:30	LILIAN MORAIS  BRUM	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	29/02/2024 13:29:30	LILIAN MORAIS  BRUM	Postado

Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	29/02/2024 13:28:50	LILIAN MORAIS BRUM	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	29/02/2024 13:28:50	LILIAN MORAIS BRUM	Postado

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

BELO HORIZONTE, 02 de abril de 2024

---

**Assinado por:****Corinne Davis Rodrigues****(Coordenador(a))**