



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

O teletrabalho e o uso do Trello na gestão de processos da BDTD na Biblioteca do Centro de Tecnologia e Ciências C (CTC/C) da Rede Sirius - Rede de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ): relato de caso

Telecommuting and the use of Trello in the process management at the BDTD at the Biblioteca do Centro de Tecnologia e Ciências C (CTC/C) of the Rede Sirius - Library Network of the Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ): case report

Taciane Ferreira da Silva – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

taciane.silva@uerj.br

Fernanda Maria Lobo da Fonseca – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

fernandalobo@uerj.br

Isadora Carelli Esteves – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

isadora.esteves@uerj.br

Resumo: Relata brevemente o caso da gestão dos processos da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), das relações com nosso público e da equipe da Biblioteca CTC/C da Rede Sirius - Redes de Bibliotecas UERJ, usando o aplicativo Trello, no ambiente de teletrabalho, nos anos de 2020 e 2021. Apresenta o aumento percentual do fluxo de e-mails atendidos, de revisões concluídas e de Certificados de Revisão Normativa (CRNs) emitidos pela Biblioteca. Conclui que o uso do Trello facilitou o cumprimento de objetivos no serviço remoto e na disseminação dos trabalhos técnico-científicos.

Palavras-chave: Gestão de processos. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações.. Teletrabalho. Trello (aplicativo). Bibliotecas universitárias.

Abstract: It briefly reports the case of the process management of the Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD), relations with our public and the CTC/C Library team of Rede Sirius - UERJ Library Network, using the Trello application, in the environment of telecommuting, in the years 2020 and 2021. It shows the percentage increases in the flow of emails answered, revisions completed and Normative Review Certificates (CRNs) issued by the Library. It concludes that the use of Trello facilitated the



fulfillment of goals in the remote service and in the dissemination of the technical-scientific works.

Keywords: Process management. Digital Library of Theses and Dissertations. Telecommuting. Trello (app). University libraries.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca do Centro de Tecnologia e Ciências C (CTC/C), criada em 1991, só recebeu esse nome em 1998, quando passou a fazer parte da recém-criada Rede Sirius – Rede de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). A CTC/C atende os cursos de graduação e pós-graduação das áreas de Geografia, Geologia, Oceanografia e Turismo. Seu acervo é formado por material bibliográfico físico e eletrônico (em diversos suportes) e por mapas.

Dentre as atividades que desempenha, destaca-se a normalização das teses e dissertações dos cursos de pós-graduação atendidos, bem como a inserção desses trabalhos acadêmicos na BDTD¹ da UERJ e no sistema de gerenciamento de acervos da Rede Sirius (SophiA), que são o foco deste trabalho, pois foram serviços que não pararam nem durante a pandemia.

Inserida no contexto da chamada Quarta Revolução Industrial, temos vivenciado os reflexos de uma revolução tecnológica que, segundo Schwab *apud* Perasso (2016),

transformará fundamentalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Em sua escala, alcance e complexidade, a transformação será diferente de qualquer coisa que o ser humano tenha experimentado antes.

A pandemia da COVID-19 contribuiu para acelerar a ocorrência de tais transformações. A necessidade de distanciamento social estimulou a criação e o desenvolvimento de tecnologias que permitissem à população continuar tendo acesso aos serviços e produtos de maneira segura. Fez-se necessário estabelecer outra forma de conviver e se relacionar.

¹ A BDTD é um repositório digital de texto completo, com visibilidade internacional, que objetiva reunir, em um portal de busca, a produção acadêmica das instituições brasileiras de ensino superior e pesquisa e de brasileiros no exterior. (Sobre..., 2023a).

Com o avanço da pandemia, percebeu-se que as medidas restritivas de circulação e de contato vigeriam por período indeterminado. O teletrabalho² e o e-commerce foram soluções encontradas pelas empresas para manterem-se no mercado e sobreviverem à recessão.

Contudo, os funcionários passaram a precisar de mais do que conhecimento formal para trabalharem remotamente. Segundo as considerações da Escola Nacional de Administração Pública (2020), a respeito do Fórum Econômico Mundial (Davos, Suíça), a nova economia digital tornou necessário o desenvolvimento das *soft skills*³ para que as tarefas continuassem a ser executadas com qualidade.

Foi o que ocorreu na CTC/C. A sua gestora desenvolveu *soft skills* pois, com reuniões virtuais periódicas, motivou a equipe, no período crítico da pandemia, a trabalhar e a encontrar soluções para o cumprimento das tarefas de forma online. Quando o Trello foi sugerido pela equipe como uma possibilidade de ferramenta para o teletrabalho e a comunicação com o usuário, abraçou a ideia e organizou serviços e metas para que a Biblioteca continuasse atendendo seus usuários e desempenhando as atividades relacionadas à normalização de teses e dissertações, com qualidade, ao longo dos anos de 2020 e 2021.

Antes da suspensão das atividades presenciais, já tínhamos estruturado o fluxo de atendimento remoto da BDTD e a UERJ contava com tecnologias que viabilizaram as aulas EAD síncronas e videoconferências, propiciando à pós-graduação continuar a ter aulas e a defender os trabalhos acadêmicos online. Com o recebimento do diploma atrelado à entrega impressa do trabalho acadêmico – dentro do padrão de apresentação UERJ, definido na deliberação nº. 006/2009 (UERJ, 2009), à emissão do Certificado de Revisão Normativa (CRN) e do Nada Consta, fez-se necessário que encontrássemos um modo de continuar controlando o andamento das revisões, bem como o número sequencial do CRN e a entrega da versão impressa.

² Entende-se teletrabalho como uma “prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituem como trabalho externo”. (Brasil, 2022, art. 75-B).

³ *Soft Skills* são: solução de problemas complexos, pensamento crítico, criatividade, gestão de pessoas, relacionamento interpessoal, inteligência emocional, julgamento e tomada de decisões, orientação em serviço, negociação e flexibilidade cognitiva.

O Trello (Sobre, 2023b), aplicativo que possui plano gratuito, comumente utilizado por empresas para gerir projetos, passou, na CTC/C, a auxiliar à: criação e manutenção do Instagram da Biblioteca (atendimento remoto ao público), controle da normalização e da inclusão dos trabalhos acadêmicos nas bases, comunicação da equipe e organização de tarefas e processos do setor.

Este artigo tem como foco demonstrar a importância do Trello para a gestão de processos da BDTD, no ambiente de teletrabalho, em 2020 e 2021, a fim de estimular outras instituições a conhecer essa ferramenta, testá-la e dar-lhe outros usos em prol da melhoria contínua dos procedimentos e da gestão das bibliotecas.

2 METODOLOGIA

Com a suspensão repentina das atividades presenciais na UERJ e com a implantação do teletrabalho, a equipe da CTC/C precisou empenhar-se para manter a biblioteca ativa. Foi necessário desenvolver competências tanto para lidar com as dificuldades de se trabalhar improvisadamente em casa, quanto para descobrir, aprender e ensinar novos usos para ferramentas já utilizadas anteriormente.

Consequentemente alguns desafios impuseram-se à equipe, tais como: manter contato à distância com o público da biblioteca, identificar quais produtos e serviços poderiam ser oferecidos online e organizar o atendimento da BDTD de modo a não impedir a entrega do diploma dos alunos.

Nessa complexa conjuntura, destaca-se a importância do Trello para facilitar a organização das tarefas e a produtividade da equipe, pois possibilitou a colaboração com os projetos, do planejamento à execução, organizando fluxos de trabalho e acompanhando o seu progresso.

Esse movimento exemplifica a gestão por processos em bibliotecas como

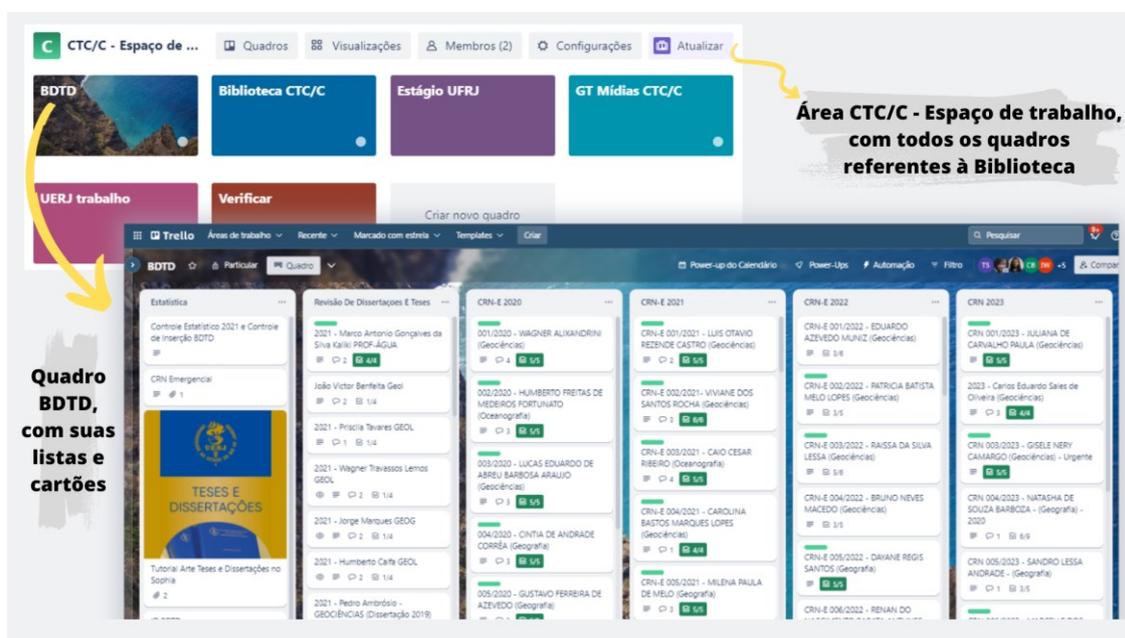
um instrumento na melhoria contínua na qualidade de processos, serviços e produtos [...] Os processos não criam apenas as eficiências do presente, mas também garantem o futuro por meio de habilidades, isto é, a forma de fazer e que se aplicam aos novos produtos e serviços. (Reis; Blattmann, 2004).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para adaptar a estrutura do Trello às necessidades de gestão de processos da CTC/C, na área de trabalho do aplicativo, criamos quadros com uma estrutura analítica

para cada um dos macroprocessos⁴ que precisavam continuar funcionando remotamente (Figura 1). No quadro BDTD, as colunas (ou listas) foram divididas em 3 processos maiores: Estatísticas, Revisão de trabalhos (Figura 2) e CRN-E (Figura 3). Na coluna de Revisão de trabalhos, são compartilhadas, em cartões, as etapas realizadas da revisão de cada aluno. Na medida em que eles cumprem as etapas do processo de entrega do seu trabalho, o servidor assinala um item do *checklist* presente no cartão do discente, o que permite ter um panorama do andamento de cada atendimento e de cada macroprocesso.

Figura 1 – Quadros de trabalho criados no Trello

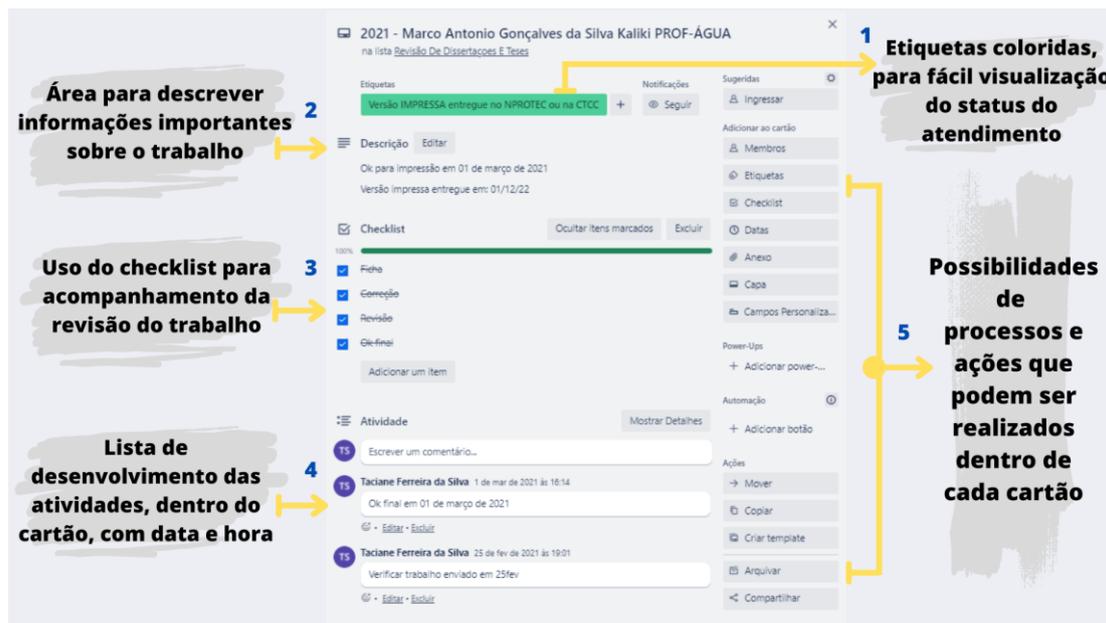


Fonte: Elaborada pelas autoras (2022)

Descrição: Imagem exibindo atalhos para os quadros criados no Trello (BDTD, Biblioteca CTC/C e GT Mídias CTC/C) e o método de organização de listas e cartões do quadro BDTD.

⁴ Nos quadros, subdividimos o trabalho dos projetos em colunas de macroprocessos, onde criamos cartões que correspondem a processos ou tarefas menores para alcançá-los, cujo objetivo primário é organizar o que deve ser feito para produzir entregas do projeto.

Figura 2 - Exemplo de um cartão da Lista *Revisão de Dissertações e Teses*

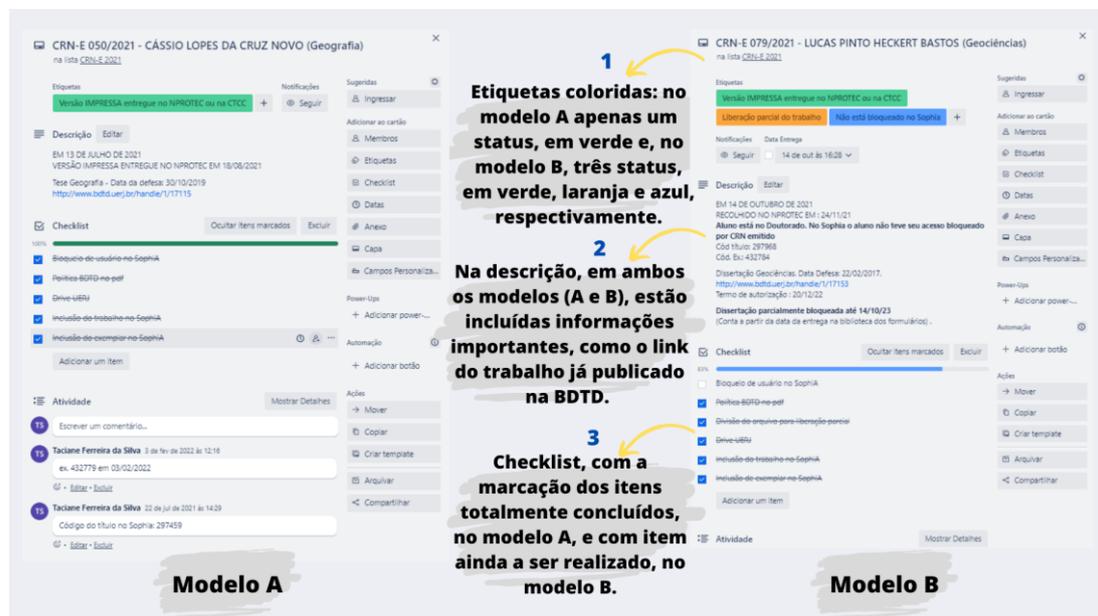


Fonte: Elaborada pelas autoras (2022)

Descrição: Imagem do cartão criado no Trello, na lista Revisão de Dissertações e Teses, no quadro BDTD.

As funcionalidades dentro deste cartão: 1. etiquetas coloridas, para fácil visualização do status do atendimento; 2. área para descrever informações importantes sobre o trabalho; 3. uso do checklist para acompanhamento da revisão do trabalho; 4. lista de desenvolvimento das atividades, com data e hora e 5. Possibilidades de processos e ações que podem ser realizados dentro de cada cartão.

Figura 3 - Exemplos de cartões da Lista *CRN-E 2021*, com a gestão de processos da BDTD.



Fonte: Elaborada pelas autoras (2022)

Descrição: Imagem com dois modelos (A e B) de cartões criados no Trello, na lista CRN-E 2021, no quadro BDTD. Na figura as particularidades de cada modelo de cartão: 1 etiquetas coloridas que no modelo A tem apenas um status, em verde e, no modelo B, tem três status, em verde, laranja e azul, respectivamente; 2 na descrição, em ambos os modelos (A e B), estão incluídas informações importantes, como o link do trabalho já publicado na BDTD; 3 checklist, com a marcação dos itens totalmente concluídos, no modelo A, e com item ainda a ser realizado, no modelo B.

Essas são apenas algumas adaptações feitas no Trello para dar uma ideia de como a ferramenta pode ser útil na gestão de processos de uma biblioteca universitária pública, em especial, de um processo complexo como o da BDTD/UERJ na CTC/C, que conta com 33 etapas, do seu início a sua conclusão.

Comparando nove meses em que exclusivamente fizemos teletrabalho⁵ nos anos de 2020⁶ (abril a dezembro) e 2021⁷ (janeiro a setembro) obtivemos os seguintes dados: em 2020 cerca de 342 e-mails trocados no fluxo de atendimento à BDTD, 49 trabalhos com revisão concluída e 18 CRNs emitidos; enquanto que, em 2021, foram 596 e-mails trocados no atendimento à BDTD, 60 trabalhos com revisão concluída e 71 CRNs emitidos.

Verifica-se, assim, um aumento de 74,3% no fluxo de e-mails atendidos; 22,4% nas revisões concluídas; e 288,8% nos CRNs emitidos pela CTC/C.

Por fim, tomando como base o total de atendimentos da BDTD de 2020 para 2021, o aumento se dá em 40% no fluxo de e-mails (525 para 735); 44,9% em trabalhos com revisão concluída (49 para 71); e 377,8% em CRNs emitidos (18 para 86).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na CTC/C, o Trello foi empregado, no início da pandemia, para registrar as atividades relacionadas à criação do Instagram da biblioteca, por meio do quadro GT Mídias CTC/C, com objetivo de restabelecer a comunicação com os usuários. Depois, com a implantação do teletrabalho, formalizou-se, na ferramenta, o fluxo de atendimento da BDTD para a normalização e a inclusão dos trabalhos acadêmicos nas bases, por meio do quadro BDTD. Tornando-se essencial para que a gestão dos processos da BDTD continuasse a ser realizada com qualidade, prescindindo da realização de conferências diárias.

⁵ De janeiro a março de 2020, não havia sido decretado o fechamento da Universidade por conta da pandemia e, a partir de outubro de 2021, houve períodos híbridos de trabalho, culminando em dezembro de 2021, com o retorno 100% presencial.

⁶ Em setembro, foi implementado pela direção da Rede Sirius - Rede de Bibliotecas UERJ, o CRN de forma eletrônica e emergencial (CRN-E) e começamos a utilizar o Trello na gestão de todos os processos da BDTD.

⁷ Em julho, uma nova plataforma BDTD/UERJ foi implantada. Nela realizamos a inclusão de 47 dissertações/teses (sendo 18 defendidas em 2020 e 29 em 2021).

Com a vacinação, a redução dos números de casos e de óbitos e, conseqüentemente, com o relaxamento das restrições sanitárias, houve o retorno ao trabalho presencial na UERJ e o emprego do Trello não esmoreceu. Ao contrário, se intensificou, passando a ser usado para reunir e armazenar, de maneira organizada, informações, procedimentos, orientações e manuais relacionados ao funcionamento da CTC/C. Além de registrar a comunicação interna dos processos aos demais membros da equipe, com a criação do quadro Biblioteca CTC/C.

Concluimos que o uso do Trello facilitou o cumprimento de dois dos principais objetivos do serviço remoto: a continuidade da comunicação entre a Biblioteca, sua equipe e seus usuários e a disseminação de trabalhos técnico-científicos na BDTD/UERJ.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 14.442, de 2 de setembro de 2022. Dispõe sobre o pagamento de auxílio-alimentação ao empregado e altera a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976, e a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 169, p. 4, 05 set. 2022.

Disponível em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/09/2022&jornal=515&pagina=4>. Acesso em: 25 maio 2023.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Gestão de equipes em trabalho remoto**: módulo 1, o mundo do trabalho e seu impacto no serviço público. Brasília: Enap/Diretoria de Educação Continuada, 2020. 14p. Disponível em:

https://drive.google.com/file/d/153a3AhUhf_1BoQ4MgppJ5FkrJxGLhk76/view?usp=share_link. Acesso em: 25 maio 2023.

O QUE são soft skills e como desenvolvê-las para crescer na carreira: resiliência, empatia, colaboração e comunicação são todas competências baseadas na inteligência emocional. **Você S/A**, 12 mar. 2020. Disponível em:

<https://vocesa.abril.com.br/carreira/o-que-sao-soft-skills>. Acesso em: 3 jun. 2023.

PAULA, Mariléia Aparecida de; VALLS, Valéria. Mapeamento de processos em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de metodologias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n. 3, p. 136-156, 4 set. 2014. DOI <https://doi.org/10.20396/rdbci.v12i3.1598>. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1598>. Acesso em: 25 maio 2023.

PERASSO, Valeria. O que é a 4ª revolução industrial - e como ela deve afetar nossas vidas. **BBC News Brasil**, 22 out. 2016. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/geral-37658309>. Acesso em: 25 maio 2023.

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMANN, Ursula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 2, ed. 1, p. 1-17, 13 dez. 2004. DOI <https://doi.org/10.20396/rdbci.v1i2.2077>

Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/issue/view/228>. Acesso em: 25 maio 2023.

SOBRE a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). *In*: UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. **BDTD**. Rio de Janeiro: IBICT, 2023a. Disponível em:

<https://www.bdttd.uerj.br:8443/static/bdttd.jsp>. Acesso em: 25 maio 2023.

SOBRE o Trello: O que está por trás dos quadros. *In*: ATLISSIAN. **Trello**. [S. l.]:

Atlassian, 2023b. Disponível em: <https://trello.com/about>. Acesso em: 25 maio 2023.

TORRES, Vitor. Dicas de práticas comerciais para tempos de crise. **Contabilizei.blog**, 12 mar. 2020. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/dicas-praticas-comerciais-tempos-de-crise/>. Acesso em: 3 jun. 2023.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão. **Deliberação n.º 06, [de 16 de janeiro de 2009]**. Dispõe sobre a inserção de dissertação na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD/UERJ. Rio de Janeiro: Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão, 2009. Disponível em:

http://catalogo-redesirius.uerj.br/sophia_web/index.asp?codigo_sophia=294632.

Acesso em: 25 maio 2023.