

## **SERVIÇOS ONLINE: A SUSTENTABILIDADE E A PRATICIDADE APLICADAS À BIBLIOTECA DA FMVZ/USP**

**ANDERSON DE SANTANA  
FERNANDA CERZAR RIBEIRO  
SOLANGE ALVES SANTANTA  
anderson.ufscar@gmail.com**

**Palavras-chave:** serviços online, formulários eletrônicos, sustentabilidade.

**Resumo:** O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Biblioteca “Virginie Buff D’Ápice” da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), valendo-se de ferramentas tecnológicas, disponibilizou em 2009 os serviços online. A implantação promoveu a redução do uso de papel, melhor aproveitamento de recursos, a redução no uso de materiais tóxicos e utilização racional de equipamentos eletrônicos. Esta iniciativa é o primeiro passo para implantação de uma “biblioteca verde”, que enfatize a praticidade e o uso eficiente de energia.

### **Introdução**

A sociedade atual vive um momento de transição fundamental para seu futuro. O tema sustentabilidade tem se tornado cada vez mais comum nas discussões e nas ações de melhoria. É preciso fazer uso racional de materiais.

Neste sentido, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Biblioteca “Virginie Buff D’Ápice” da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP) iniciou no ano de 2009 uma revisão total de seus fluxos de trabalho, o que resultou na eliminação quase total do uso de papel e de impressões em seus processos. Isso foi possível graças ao uso de ferramentas tecnológicas que permitiram migrar todos os fluxos de trabalho para o meio digital.

A primeira fase dessa ação foi a transferência dos formulários de solicitação de serviços, antes disponíveis somente em papel, para o acesso via Internet.

Na segunda fase, realizou-se a análise dos fluxos e rotinas de trabalho e sua possível adequação ao meio digital. Dessa forma, todos os processos, que antes demandavam impressão, passaram a ser realizados digitalmente, por meio de e-mails, impressão de arquivos em PDF e utilização de servidor de domínio.

O objetivo do presente trabalho é apresentar a experiência da Biblioteca da FMVZ/USP quanto ao uso de ferramentas tecnológicas, aliadas à adoção de uma postura sustentável na criação dos Serviços Online. Esta iniciativa é o primeiro passo para implantação de uma “biblioteca verde”, que enfatize a praticidade, o uso eficiente de energia, a redução do impacto

ambiental, a eliminação do uso de materiais tóxicos, a reciclagem de papéis e de equipamentos eletrônicos, com vistas à produção de ambientes saudáveis (MARCUM, 2009)

## **Metodologia**

O desenvolvimento dos Serviços Online se deu em dois momentos, o primeiro, da criação dos formulários eletrônicos e, o segundo, da migração dos fluxos de trabalho para o meio digital. Assim, para a primeira etapa foi desenvolvido um plano de melhoria, baseado nas seguintes ações: Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação corretiva (PDCA). O plano de melhoria descrevia as ações e os prazos para cada uma das etapas para criação dos formulários eletrônicos. As etapas para a criação foram: análise de ferramentas para desenvolvimento de formulários eletrônicos; criação dos formulários; validação dos formulários desenvolvidos; implantação dos formulários no *website* da Biblioteca; divulgação dos formulários nos meios de comunicação da FMVZ/USP e para os bibliotecários da USP.

A segunda etapa iniciou-se com a revisão de todas as rotinas e fluxos de trabalho do SAU. Em seguida, realizou-se uma análise para adequação destes ao meio eletrônico. Foram criados, então, novos fluxogramas para cada tipo de serviço fornecido ao usuário: Solicitação de cópias, Levantamento Bibliográfico, Empréstimo Entre Bibliotecas, Renovação de empréstimo, Elaboração de Ficha Catalográfica, Cadastro de Usuário, Compra de Material Bibliográfico e Fale Conosco. Por fim, os novos fluxos foram validados pelos funcionários do SAU e implantados em Agosto de 2009. Os serviços online foram disponibilizados na página da biblioteca [www.fmvz.usp.br/biblioteca](http://www.fmvz.usp.br/biblioteca) por meio do gerador de formulários MachForm (*Appnitro Software*), com registro em Banco Mysql.

## **Resultados e Discussão**

Com a adequação dos fluxos de trabalho ao uso da tecnologia, foi possível agilizar o atendimento e reduzir drasticamente o uso de papel e, por conseguinte, de impressões.

Foram recebidas de Agosto de 2009 a Dezembro de 2010, aproximadamente, 3500 solicitações, divididas pelos oito tipos de serviços disponíveis (Solicitação de cópias, Levantamento Bibliográfico, Empréstimo Entre Bibliotecas, Renovação de empréstimo, Elaboração de Ficha Catalográfica, Cadastro de Usuário, Compra de Material Bibliográfico e Fale Conosco). Verificou-se um aumento de 30% no uso dos serviços. No entanto, ocorreu uma evidente redução na quantidade de impressões, uma vez que os formulários, antes disponibilizados em papel, migraram para o meio digital. Cabe ressaltar ainda que essa economia promoveu, conseqüentemente, uma redução de custos, permitindo sua aplicação em outras atividades.

## Conclusões

A implantação dos serviços online na Biblioteca permitiu uma mudança significativa nos fluxos de trabalho, aumentando a satisfação dos usuários quanto à possibilidade de solicitar remotamente qualquer um dos serviços disponíveis. Essas mudanças continuam em processo, promovendo uma redução de custos e melhor aproveitamento dos recursos empreendidos no desenvolvimento das atividades da biblioteca.

A implantação de um modelo de uso sustentável dos recursos faz-se cada vez mais necessária às bibliotecas e, graças à quantidade crescente de conteúdos informacionais, disponíveis em meio eletrônico, o número de fotocópias vem diminuindo. Isso se potencializa com todas as mudanças e as evoluções tecnológicas que temos vivido (uso de leitores digitais como o *Kindle*, *tablets* como o *iPad*, a popularização de *notebooks* e *netbooks*).

Além disso, as bibliotecas necessitam prover também, cada vez mais, serviços que se integrem à dinâmica de seus usuários, criando um canal remoto de atendimento com qualidade, praticidade e, principalmente, sustentabilidade (PELTIER-DAVIS, 2009).

## Referências

MARCUM, J. W. Design for sustainability. **The Bottom Line: Managing Library Finances**, v. 22, n. 1, p. 9-12, 2009. Disponível em:  
<<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&contentId=1793310>>. Acesso em: 02 mar. 2010.

PELTIER-DAVIS, C. Web 2.0, Library 2.0, Library User 2.0, Librarian 2.0: innovative services for sustainable libraries. **Computers in Libraries**, v. 29, n. 10, p. 16-21, nov-dec, 2009.