

# O Serviço de Apoio Administrativo da Biblioteca Geral: funções correntes e desafios novos

Odete Cláudia Azevedo<sup>1</sup>

## RESUMO

O Serviço de Apoio Administrativo da Biblioteca Geral cumpre várias tarefas fundamentais ao funcionamento desta unidade orgânica da Universidade de Coimbra. Uma das suas funções é realizar os atendimentos dos utentes internos (órgãos, serviços e trabalhadores da Biblioteca Geral, orgânicas da Universidade de Coimbra e dos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra) e externos (leitores, investigadores e entidades coletivas). Neste trabalho mostram-se algumas tendências que vêm prevalecendo neste campo, perspetivam-se alguns desafios e propõem-se medidas de melhoria.

## PALAVRAS-CHAVE

Serviço público; serviço de apoio administrativo; atendimento; desafios.

## ABSTRACT

The Administrative Support Services of the General Library fulfill several fundamental tasks for the functioning of this organic unit of the University

---

1 Técnica Superior no Serviço de Apoio Administrativo da Biblioteca Geral – oazevedo@uc.pt

of Coimbra. One of its main responsibilities is to support to the internal users (services and personnel of the General Library, organic units of the University and the Social Action Services of the University of Coimbra), as well as to the external users (readers, researchers and collective entities). This work intends to bring awareness to some tendencies that have prevailed in this field, points to future challenges and proposes improvement measures.

### **KEYWORDS**

Public services; administrative support; attendance; challenges.

As instituições são normalmente avaliadas pelo grau da eficácia que alcançam. A uma Biblioteca pede-se sobretudo que cumpra as suas funções na guarda e na disponibilização de documentos. A uma Biblioteca universitária, porém, pede-se que dirija a sua ação para a comunidade académica (professores e estudantes), satisfazendo os seus interesses e expectativas. Mas a comunidade académica de hoje não é a mesma de outros tempos. Não basta, como antes, manter uma atividade zelosa, competente e esforçada. É necessário desenvolver iniciativas destinadas a captar o interesse e a curiosidade dos seus utentes diretos, desde logo. E é também imperativo corresponder a antigas e a novas solicitações dos investigadores externos que procuram a Biblioteca, atraídos pelo seu invulgar acervo. Tanto mais que esses investigadores trazem consigo, em regra, a imagem de uma Biblioteca que funciona bem.

Neste contexto, os serviços administrativos não podem limitar-se a manter as suas atividades rotineiras. Implicados na estratégia da Biblioteca e da própria Universidade, os serviços são hoje confrontados com novos desafios, incluindo alguns que se situam fora do seu âmbito convencional.

É sobre esses desafios e sobre a dificuldade em os conjugar com os desafios antigos (que não desapareceram nem foram substituídos) que versa a presente reflexão.

## A Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra

A Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra é uma Unidade de Extensão Cultural e de Apoio à Formação (UECAF) da Universidade de Coimbra que integra o conjunto de estruturas universitárias responsáveis pela coordenação dos meios e dos recursos e que asseguram a gestão racional do espólio bibliográfico e documental, arquivístico, de museologia científica e da atividade editorial (n.º 4 do artigo 26.º do Despacho normativo n.º 43/2008 que homologa os *Estatutos da Universidade de Coimbra*).

O acervo da Biblioteca Geral encontra-se em dois edifícios (Biblioteca Geral e Biblioteca Joanina) e integra várias áreas de conhecimento, de vários períodos históricos e está aberta a vários públicos, em várias modalidades.

Se em 1503 se contavam pouco mais de 70 livros<sup>2</sup>, hoje estima-se que detenha no seu acervo quase dois milhões de monografias.

A Biblioteca Geral é uma Biblioteca com fundos vivos e em permanente expansão, envolvendo não só publicações e documentos recentes por vida do depósito legal, ofertas e aquisições. A componente mais preciosa do seu acervo resulta dos seus fundos mais antigos resultantes de incorporações de bibliotecas particulares, algumas das quais provenientes da extinção dos colégios universitários, ocorrida em 1834.

Para acolher os leitores/investigadores que a ela recorrem, os serviços da Biblioteca encontram-se organizados em estruturas com funções concretas, mas flexíveis, definidas através do seu Regulamento, publicado a 10 de dezembro, na 2.ª série do Diário da República, n.º 238 com o n.º 487/2009. Esta publicação veio substituir o n.º 237/97 de 13 de outubro e adaptar a Biblioteca às novas circunstâncias da Universidade de Coimbra que, no ano anterior, havia realizado a revisão dos seus estatutos.

---

2 \*Para uma visão mais desenvolvida do que tem sido a história da biblioteca da Universidade, veja-se o estudo de A. E. Maia Amaral (2014).

Enquanto Unidade de Extensão Cultural e de Apoio à Formação, a Biblioteca Geral, organiza-se em duas áreas que dependem diretamente do Diretor da Biblioteca Geral – a área de Tratamento Técnico Biblioteconómico e a área de Leitura, Referência e Apoio ao Utilizador.

O Diretor é coadjuvado pela Comissão Executiva, a que preside. Este órgão é constituído pelo Diretor Adjunto e pelos técnicos superiores responsáveis pelas diferentes áreas suprarreferidas e tem a competência de organizar e desenvolver as diferentes atividades que nela decorrem.

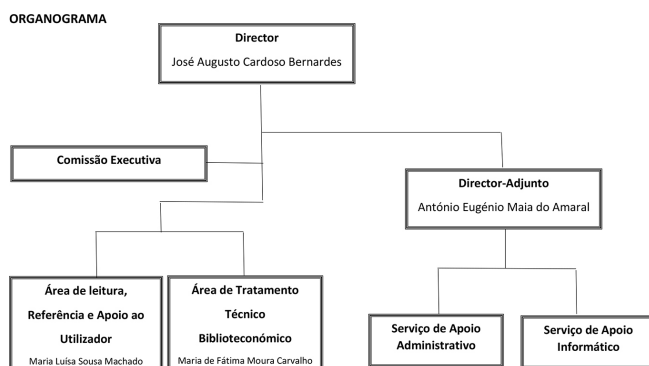


Figura 1 – Organograma da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra

## O Serviço de Apoio Administrativo no contexto da Biblioteca Geral

Sob a coordenação do Diretor Adjunto, encontram-se os serviços de apoio informático, documental e administrativo. É sobre este último que nos deteremos.

Nos termos do Regulamento n.º 487/2009, ao Serviço de Apoio Administrativo, compete:

a) Garantir a interação com os serviços de natureza central da Universidade em matéria administrativo-financeira, à luz das normas e práticas estabelecidas na matéria.

b) A gestão da manutenção, segurança, higiene e saúde no trabalho, em articulação com os serviços de natureza central da UC para esses domínios e em subordinação aos normativos gerais da UC.

As atribuições do Serviço de Apoio Administrativo obrigam não só ao conhecimento da missão e valores da Biblioteca (e da Universidade) mas também ao conhecimento dos seus diversos regulamentos e da sua aplicação prática.

O domínio desses conhecimentos técnicos torna-se assim imprescindível para que os trabalhadores sejam os melhores defensores dos interesses dos utentes e da organização (Silva, E. e Barcelos, P., 2002).

Mas é igualmente indispensável que, para além dos normativos legais, os funcionários incorporem os objetivos estratégicos da instituição que servem. Esses outros princípios e metas são estabelecidos nos órgãos de governação da Universidade, sendo depois incorporados nos diferentes patamares de decisão.

Se um dos caminhos escolhidos pela Universidade é o da internacionalização, é necessário adotar uma reconversão de procedimentos que envolvem medidas práticas e atitudes de relacionamento específico na interação quotidiana, por exemplo.

## **Tipos de atendimento do Serviço de Apoio Administrativo**

No Serviço de Apoio Administrativo realizam-se três tipos de atendimento: presencial, telefónico e respostas a mensagens enviadas por correio eletrónico.

Em qualquer uma das modalidades, o atendedor é o elo que liga o utente à Administração Pública. É fundamental realizar um atendimento eficaz e de qualidade, mas também criar empatia com o utente (Fragueiro, 1993).

Neste sentido é manifesto que a satisfação dos utentes depende dos benefícios (resolução das necessidades ou problemas) e da capacidade de relacionamento demonstrada pelo técnico, atento e cordial e empático.

A eficácia e a correção do atendimento só podem ser alcançados, porém, quando também existe coordenação com os outros setores e entre estes.

### **A. Atendimento presencial**

Uma parte significativa dos atendimentos realizados pelos trabalhadores no Serviço de Apoio Administrativo é realizado presencialmente.

Neste campo há aspetos essenciais que Moreira, I. (2014) considera que devem ser tidos em conta pelos atendedores – a apresentação pessoal, a expressão facial, o timbre e volume da voz, a expressão corporal e a utilização de um vocabulário simples e objetivo.

A mesma autora refere que não devem ser descuradas as regras de etiqueta, nomeadamente na precedência, na pontualidade, na forma de saudação e na atitude integradora.

### **B. Atendimento telefónico**

O atendimento telefónico no Serviço de Apoio Administrativo tem muito menor prevalência do que os atendimentos presenciais, embora sendo muito importante na imagem que transmite da organização.

O contacto telefónico é uma forma de contacto rápida e pragmática. Ainda assim, revela-se muito pessoal. É útil para apresentar situações complexas, desde logo, que requerem desenvolvimentos posteriores. Mas serve também para pedir informalmente uma orientação ou informação pontuais.

Ao realizar o atendimento telefónico torna-se fundamental identificar o utente (nome e entidade) e assunto do telefonema e, se possível, também o objetivo que anima o utente. Caso o assunto se justifique, pode ser necessário deter os contactos do nosso interlocutor ou disponibilizar os nossos contactos adicionais.

Realizar o atendimento telefónico de forma profissional implica utilizar as regras do atendimento presencial e munir-se de cuidados adicionais, nomeadamente no que respeita ao tempo de espera até a chamada ser atendida, ter um suporte para realizar pequenos apontamentos, ter uma lista telefónica, caso seja necessário encaminhar alguma chamada ou pedir um esclarecimento a outro serviço,

### C. Atendimento por correio eletrónico

Este tipo de atendimento envolve várias motivações: pode tratar-se de um pedido inicial, respeitar ao acompanhamento de assuntos, pedidos de informações, mas também visar a apresentação de candidaturas, a postos de trabalho um registar reclamações de diferente tipo e gravidade.

Uma questão importante neste tipo de atendimento é que o utente tem a expectativa de um tempo de resposta mais breve em comparação com as comunicações escritas. Esse aspeto cria uma maior proximidade e confiança junto do utente, podendo suscitar até a alguma informalidade nas comunicações.

Moreira, I. (2014) na obra “A Excelência do atendimento” refere a importância da utilização de mensagens automáticas de resposta a e-mails para ausências prolongadas de trabalhadores. Além de informar da ausência do atendedor habitual, serve também para informar sobre quais os contactos alternativos mais apropriados.

No caso da Biblioteca Geral, atendendo à flutuação do número de trabalhadores no Serviço de Apoio Administrativo, nem sempre tem sido possível manter um nível estável de eficácia e baixo tempo de resposta. Embora não exista informação quantitativa que nos permita aferir os níveis de eficácia, poder-se-á dizer que a impressão geral que os utentes internos nos transmitem é de satisfação com o serviço prestado.

## O público do Serviço de Apoio Administrativo

Com competências tão abrangentes, é natural que o Serviço seja procurado por interlocutores de muito tipo: os internos - da Biblioteca Geral, das outras unidades orgânicas da Universidade de Coimbra e dos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra e os externos que compreendem leitores/investigadores e outras entidades públicas e privadas.

- A – Ao nível interno, o Serviço de Apoio Administrativo responde aos órgãos de gestão – o Diretor e a Comissão Executiva, trabalhando sob a coordenação e direção do Diretor Adjunto e em colaboração próxima com os coordenadores das diferentes áreas de atividade: a Área de Tratamento Técnico Biblioteconómico e Área de Leitura, Referência e Apoio ao Utilizador.
- B – Os trabalhadores da Biblioteca Geral apresentam uma variedade de situações administrativas – desde pedidos de esclarecimentos, questões de gestão de tempos, férias, faltas e licenças, acidentes de trabalho, deslocações em serviço, acumulação de funções, requisição de materiais, etc. São um público contínuo e diário, que realiza os contactos presencialmente, telefonicamente e por correio eletrónico. Para este público o Serviço de Apoio administrativo serve como intermediário com os serviços da Administração, mas também como respondente final.
- C – Os leitores e investigadores que se dirigem presencialmente à Biblioteca têm, muitas vezes, necessidade de serviços adicionais à consulta de obras, nomeadamente fotocópias, digitalizações, empréstimos de obras do acervo de outras Bibliotecas (empréstimos interbibliotecas). Outros estão interessados em adquirir obras do nosso acervo de publicações. Estes serviços têm encargos associados, pelo que o atendimento destinado às cobranças, às formalidades inerentes, é realizado pelo Serviço de Apoio Administrativo.



O pagamento de serviços também se pode verificar através de atendimentos não presenciais, com recurso a comunicações através de correio eletrónico e/ou telefónicas.

D – O Serviço de Apoio Administrativo tem também muitas vezes o papel de interlocutor entre as várias unidades da Universidade de Coimbra e os órgãos de gestão, os coordenadores de área e os trabalhadores.

E – Para instruir os processos de aquisição de bens e serviços, o Serviço de Apoio Administrativo necessita de contactar com fornecedores para obter informações, orçamentos e na receção e verificação dos materiais. Este é um público de várias áreas com quem contactamos diariamente através dos mais variados meios: pessoalmente, telefonicamente, por correio eletrónico e carta.

F – Existem várias entidades nacionais e internacionais que procuram a Biblioteca Geral para solicitar empréstimos de obras, documentos e materiais, seja através de empréstimo de obras (empréstimo interbibliotecas), seja para solicitar ou propor colaborações em exposições, apresentações, estudos, entre outros. Também é recorrente a utilização dos espaços da Biblioteca Geral para palestras, conferências e demais eventos científicos e artísticos.

O Serviço de Apoio Administrativo interage com todos estes públicos no tratamento das questões administrativas de remessa, pagamento, organização e receção.

O atendimento deste público, não sendo diário, é bastante frequente, dadas as várias atividades em que a Biblioteca Geral está envolvida e colabora.

## Alguns números dos atendimentos realizados pelo Serviço de Apoio Administrativo

Atualmente não existe informação intencionalmente recolhida e registada para contabilizar os atendimentos realizados, caracterizar o público do Serviço de Apoio Administrativo e ir mais além avaliando o grau de satisfação do mesmo.

No entanto, nas atividades diárias deste serviço são registadas interações a partir das quais poderemos inferir alguns números relativos aos atendimentos que realiza e sua evolução.

A nível administrativo, o registo das comunicações escritas, recebidas via correio, realiza-se através de documentos designados de ofícios identificados com um número sequencial e a data em que são realizados. Em conformidade com a Fig. 2, o número de ofícios emitidos pelo Serviço de Apoio Administrativo tem vindo a diminuir, tendo-se acentuado essa diminuição a partir do ano civil de 2015. Estes dados podem ser reflexo da disseminação da utilização do correio eletrónico nas comunicações, bem como do recurso a outras plataformas que a Universidade de Coimbra tem colocado à disposição para o tratamento de variados assuntos, nomeadamente a plataforma LUGUS e, mais recentemente, a aplicação para a Gestão dos cartões de identificação. A plataforma LUGUS é utilizada para pedidos de Bolsas de Estágio Curricular e Bolsas Diversas, Bolsas de Gestão de Ciência e Tecnologia e de Investigação, pedidos de trabalho suplementar, deslocações em serviço, abonos de bolsa diversa, serviços de transporte. Na área financeira instruem-se os pedidos de aquisição de bens e serviços, pedidos de emissão de faturas, correções de faturas/recibo, constituição e comunicação de despesas de Fundo de maneo, de assuntos de tesouraria, etc. Esta plataforma incluiu ainda o campo para a instrução de todo o processo de avaliação dos trabalhadores.

Existe também a área pessoal de perfil no acesso privado do trabalhador que lhe permite realizar diversas alterações e consultas aos seus elementos.

Com todos estes procedimentos informatizados, não surpreende a diminuição do número de ofícios expedidos (comunicações formais escritas). Seria aliás expectável uma queda bem mais acentuada do que aquela que se vem verificando.

Talvez essa queda tenha existido em momento anterior a 2012, data da criação do Centro de Serviços Comuns implicando a constituição das plataformas e a desmaterialização dos processos.

Há que destacar que, no ano de 2016, a correspondência expedida para entidades externas à Universidade de Coimbra e Serviços de Ação Social superou, ainda que ligeiramente, o volume de correspondência trocada com as estruturas da Universidade de Coimbra e com os colaboradores da Biblioteca Geral. Talvez se possa inferir, desta circunstância que comunicações internas se operam pelas vias já referidas. De todo o modo, parece claro que a situação resulta do esforço de divulgação e exposição da Biblioteca Geral para a comunidade académica de Coimbra.

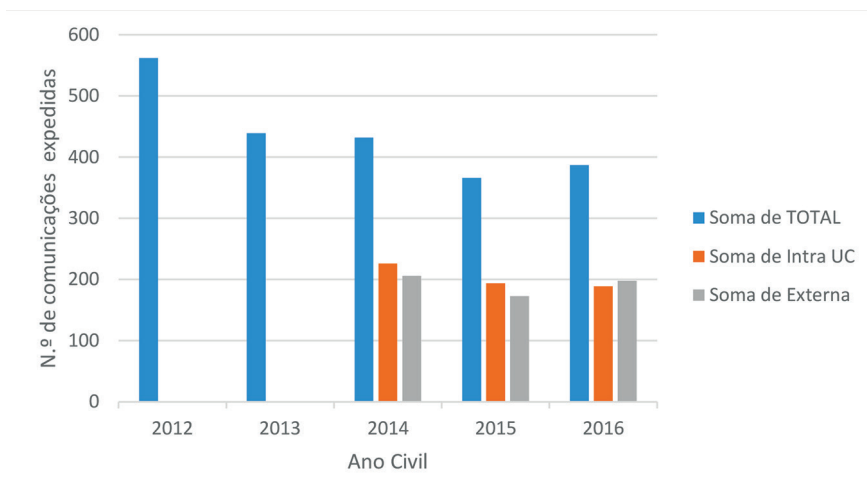


Figura 2 – Correspondência expedida com atribuição de número de registo nos períodos de 2012 a 2016

O volume de correspondência recebida e registada tem aumentado significativamente, conforme ilustra a Fig. 3.

Esta situação pode estar relacionada com o estabelecimento de novos critérios para registo de correspondência recebida estabelecidos a partir de 2014, mas também com a assunção de novas competências e funções pelo Serviço de Apoio Administrativo.

O atendimento de utentes que realizam pagamentos de serviços e bens fornecidos pela Biblioteca Geral reflete igualmente a quantidade de atendimentos. Neste campo, no período de 2013 a 2016 foram efetuados quase mil e trezentos registos de pagamentos de serviços e bens.

Nos primeiros seis meses de 2017 aproximámo-nos significativamente dos 200 atendimentos a Utentes que nos contactam pessoalmente ou por correio eletrónico.

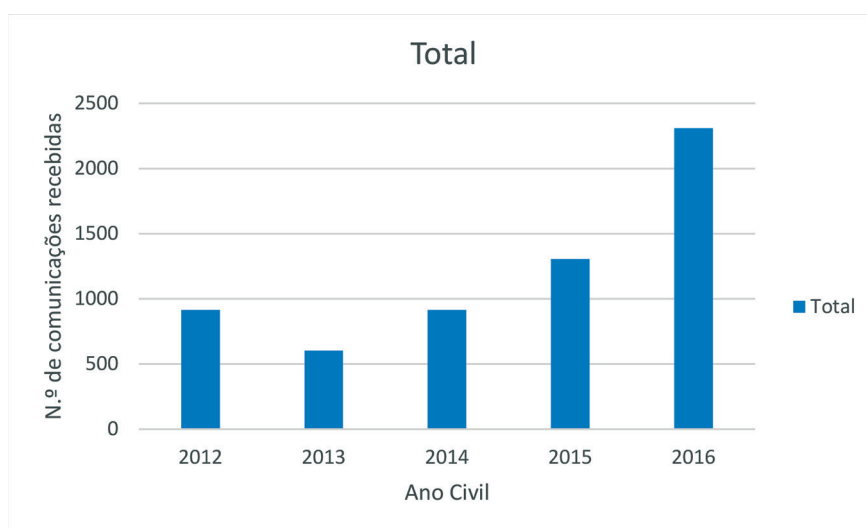


Figura 3 – Comunicações recebidas e registadas na entrada de correio no período de 2012 a 2016

Neste cômputo não foram incluídos os utentes que são entidades coletivas

## Organização dos meios e do espaço de atendimento

O Serviço de Apoio Administrativo funciona no 3.º piso do edifício da Biblioteca Geral e tem acesso direto interno e externo através do elevador central.

O horário de funcionamento e de atendimento e a dimensão do espaço tem-se revelado adequada para a afluência e necessidades do público. São disponibilizados locais para preenchimento de impressos de forma mais breve (em pé) ou, mais demorada (secretária livre e cadeira).

Tendo em vista a racionalização e organização do espaço físico de atendimento, ao longo dos últimos três anos foram sendo testadas algumas disposições de mobiliário, acessibilidade ao atendedor e funcionalidade do espaço para acolhimento e para realização das tarefas necessárias ao atendimento. Pretendeu-se criar um ambiente moderno e acolhedor, mas também funcional, para ambas as partes.

Foi melhorada a sinalização do gabinete onde funciona o Serviço de Apoio Administrativo (indicação visível na porta) e na página institucional da Biblioteca Geral consta a morada e os contactos diretos deste serviço.

O painel com informações que se encontra à entrada do Serviço de Apoio Administrativo foi renovado e é atualizado sempre que tal se justifique.

Até ao final do ano perspectiva-se a realização de uma intervenção de reparação e pintura do espaço e a aquisição de algum mobiliário, que em muito beneficiarão o aspeto geral do gabinete.

## Considerações finais e sugestões de áreas de investimento

Esta pequena comunicação sobre o(s) atendimento(s) realizado(s) pelo Serviço de Apoio Administrativo possibilitou uma reflexão sobre o volume das interações realizadas e verificar um ratio elevado de atendimentos.

Embora não tenha sido esse o foco deste trabalho, foi também possível identificar uma parte da grande diversidade de assuntos que são encaminhados para o Serviço de Apoio Administrativo.

O volume de atendimentos e a diversidade de assuntos envolvidos colocam um desafio ao atendedor que requer formação e estabilização do pessoal que lhe está afeto.

Estabilizar os trabalhadores permite, desde logo, que estes consolidem os conhecimentos dos assuntos e processos e permite rentabilizar o investimento na formação.

Tal como sucede em outras áreas específicas, também na área do atendimento a formação se revela de fundamental importância. Não é apenas necessário conhecer e dominar tecnicamente os assuntos; também é necessário saber ouvir os utentes e saber transmitir corretamente a informação. É fundamental a qualificação dos trabalhadores através da frequência de formações especializadas em técnicas de atendimento e em gestão da imagem institucional. Mas, acima de tudo, torna-se indispensável desenvolver atributos humanos como a hospitalidade e a simpatia.

Outra área de investimento é a internacionalização. Em cumprimento do preconizado no Plano de Ação da Universidade de Coimbra temos realizados algumas ações, nomeadamente a tradução da assinatura do correio eletrónico para o idioma inglês. O volume de comunicações com parceiros e utentes estrangeiros no idioma inglês vem aumentando exponencialmente, requerendo aprimoramento constante.

A respeito dos utentes internos, parece-nos útil a realização de ações de esclarecimento de questões e o recurso, de forma mais sistemática, à divulgação de avisos e orientações através de listas de distribuição (por correio eletrónico).

Por último, consideramos que devemos acelerar o ritmo de desmaterialização dos processos. Deve ressaltar-se que já existe bastante trabalho feito nesta área, mas ainda existem muitos passos para cumprir. Fundamentalmente temos que nos manter sensíveis às dificuldades associadas a um público interno que, por força das

atividades que desenvolve no seu dia-a-dia, não utiliza com regularidade os equipamentos informáticos e revela dificuldades nessa atividade.

Mantendo o cumprimento dos regulamentos, diretrizes e procedimentos da Universidade de Coimbra, o cumprimento dos preceitos legalmente definidos e consciente do disposto nos Planos estratégicos e de ação e nas particularidades e necessidades do seu público, o Serviço de Apoio Administrativo tem-se empenhado em modernizar e organizar o seu espaço e agilizar os procedimentos pela via da desburocratização e desmaterialização. Esperamos assim estar a contribuir para uma maior satisfação dos utentes e interlocutores deste serviço, e esperamos, sobretudo, estar a participar no desígnio nobre que sempre animou a Biblioteca da Universidade: o de ser uma casa de todos, aberta a todos.

## Bibliografia

### A- Regulamentos e normativos institucionais

Despacho normativo n.º 43/2008 de 1 de setembro. Diário da República n.º 168 – II Série. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Regulamento n.º 487/2009 de 10 de dezembro. Diário da República n.º 238 – II Série. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

UNIVERSIDADE DE COIMBRA. Plano Estratégico da Universidade de Coimbra 2015-2016 (2016). Coimbra : UC- DPGD.

UNIVERSIDADE DE COIMBRA. *Plano de Ação da Universidade de Coimbra – Unidades de extensão cultural e de apoio à formação 2015-2019* (2016). Coimbra : UC-PIMC.

### B – Estudos

Amaral, A. E. M. (Ed.). (2014). *Os livros em sua ordem : para a história da Biblioteca Geral da Universidade (antes de 1513-2013)*. Coimbra : Imprensa da Universidade de Coimbra.

Baptista, S. Galvão (2004). A importância do estudo sobre a imagem organizacional para as unidades de informação e para seus gestores. *Biblos*, 5 (19), 48-59.

- Bernardes, J. A. C. (2016). A Biblioteca Geral como parte (essencial) da Universidade. *Boletim da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra*. Coimbra : Imprensa da Universidade de Coimbra, 46/47, 11-15.
- Fiolhais, C., & Marques, J. C. (2009). A BGUC e as bibliotecas da Universidade de Coimbra. In A. E. Maia do (Coord.), *Tesouros da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra* (pp. 133-139). Coimbra : Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Fragueiro, A. (1993). *Manual de Atendimento do Público*. Lisboa : Direção Regional de Organização e Administração Pública.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to Libraries for Persons with Disabilities : Checklist. *IFLA Professional Reports*. The Hague : International Federation of Library Associations and Institutions, 89, 7-9.
- Moreira, I. (2014). *A excelência no atendimento*. Lisboa : Lidel.
- Silva, E., & Barcelos, P. (2002). *Qualidade no Atendimento*. Lisboa : Instituto de Formação Tributária.