



V FORPED PPGOC - UFMG

Fórum de Pesquisas Discentes do
Programa de Pós-Graduação em
Gestão e Organização do Conhecimento

ISSN: 2965-4068

MODALIDADE: TRABALHO COMPLETO



Lilian Morais Brum

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.

 <https://orcid.org/0000-0002-0897-2299>

 lilianmoraisbrum@gmail.com



Benildes Coura M. dos Santos Maculan

Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.

 <https://orcid.org/0000-0003-4303-9071>

 benildes@gmail.com

MANUAL DE PROCEDIMENTOS NA GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

PROCEDURE MANUAL IN THE MANAGEMENT OF INFORMATION UNITS

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11175287>

Resumo: a gestão de unidades de informação envolve o gerenciamento de recursos (financeiro, humano e material), para garantir a manutenção e aprimoramento dessa infraestrutura, para atender às necessidades dos usuários. Neste artigo apresentam-se os resultados de uma revisão narrativa da literatura que analisa a produção técnico-científica sobre manuais de procedimentos como apoio às atividades no setor de processamento técnico em unidades de informação, buscando evidenciar o panorama brasileiro sobre a temática. Com base em análises dos materiais selecionados para a revisão, foi possível perceber que os manuais de procedimentos são instrumentos efetivos para a gestão da qualidade das atividades desenvolvidas em unidades de informação, pois causam reflexos positivos em instâncias tais como no processo de indexação, catalogação e classificação. A despeito desse reflexo positivo, ainda são poucos os manuais de procedimentos formalmente desenvolvidos e disponibilizados em unidades de informação.

Palavras-chave: gestão de unidades de informação; manual de procedimentos; processamento técnico.

Abstract: *management of information unit involves managing resources (financial, human, and material) to ensure the maintenance and improvement of this infrastructure to meet user needs. This article presents the results of a narrative literature review that analyzes the technical-scientific production on procedure manuals as support for activities in the technical processing sector in information units, seeking to highlight the Brazilian panorama on the subject. Based on analyses of the materials selected for the review, it was possible to perceive that procedure manuals are effective instruments for managing the quality of activities developed in information units, as they have positive effects on instances such as the indexing, cataloging, and classification processes. Despite this positive impact, there are still few formally developed procedure manuals available in information units.*

Keywords: *management of information units; procedure manual; technical processing.*



1 INTRODUÇÃO

A gestão da informação é constituída por três elementos básicos: o ciclo de vida da informação (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) (Nonato, 2022). A gestão de unidades de informação, segundo Ramos (1996, p. 4), compreende a definição da estrutura interna de operação, “dos processos de produção 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, proporcionando a montagem de uma infraestrutura de trabalho”.

A gestão de unidades de informação envolve o gerenciamento de recursos (financeiro, humano e material) para garantir a manutenção e o aprimoramento dessa infraestrutura, assim como para manter a equipe capacitada e bem treinada para atender às necessidades dos usuários (Carneiro, 1985; Maciel; Mendonça, 2006; Almeida, 2011). Assim, para garantir uma gestão eficiente é necessário que sejam definidos objetivos claros e coerentes com as demandas dos usuários, que devem estar alinhados com a missão da instituição e com as políticas e diretrizes estabelecidas pela alta administração.

Toda unidade de informação precisa de um conjunto de documentos administrativos, devendo haver políticas que contemplem desde a aquisição de documentos para o acervo, passando por processos e requisitos para a recuperação e encontrabilidade da informação, até o descarte de itens considerados obsoletos, por exemplo. Dentro os processos existentes, o processamento técnico inclui o “registro, catalogação, classificação e indexação” do recurso informacional do acervo, que contribuem com os “processos de compra, permuta e recebimento de doação” (Mato Grosso, ©2023).

Dentre os documentos administrativos que são utilizados no apoio às atividades no setor de processamento técnico estão os manuais de procedimentos (Fujita; Rubi, 2006; Gil-Leiva; Fujita; Rubi, 2008; Rubi; Fujita; Bocato, 2012). Carneiro (2022, p. 82) destaca que os manuais contêm os “elementos constituintes



da política de indexação” adotada pela unidade de informação, 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”, expressando as instruções e os métodos que orientam as atividades.

Uma exploração inicial da literatura indicou uma lacuna, com um número pouco substancial de relatos sobre a formalização de manuais de procedimentos nas unidades de informação. O que foi possível encontrar foram arquivos de manuais de procedimentos institucionais, utilizados em diferentes tipos de bibliotecas, tais como bibliotecas especializadas, universitárias e escolares.

Fujita, Cruz e Patrício (2019, p. 199) investigaram a indexação em bibliotecas universitárias e verificaram a situação problemática que é investigada neste estudo: “a inexistência de um documento que formalize os processos de tomada de decisão e justifique a forma com a qual a instituição executa seus registros pode dificultar o compartilhamento” dessas informações com outras instituições. As autoras 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 SRI por falta de familiaridade com o ambiente” (Vieira; Oliveira; Cunha, 2017, p. 45).

Em investigação com bibliotecas públicas, Tolare, Fujita e Tartarotti (2018, p. 115) também constataram essa mesma situação problemática e concluíram que a “biblioteca necessita elaborar um manual de procedimentos de indexação e um manual de política de indexação”, para que a “a catalogação e a indexação” sejam realizadas “de forma padronizada, com o mínimo possível de subjetividade”.

Em vista desses dois exemplos, considera-se o seguinte problema: a ausência de manuais de procedimentos prejudica a padronização das operações que são realizadas no setor de processamento técnico, dando margem a inconsistências na organização do acervo, desconecta a equipe da cultura e filosofia institucional, assim como do seu usuário, e dificulta o treinamento dos recém-contratados.

Desse modo, um manual de procedimentos formalmente instituído nas



unidades de informação se justifica, uma vez que resultará em economia de recursos humanos, materiais e financeiros, assim como contribuirá para a satisfação do usuário, assegurando-se padronização e maior consistência aos produtos e serviços de informação disponibilizados ao seu público.

Neste artigo, apresentam-se os resultados de uma revisão narrativa de literatura que analisa a produção técnico-científica sobre manuais de procedimentos para o setor de processamento técnico em unidades de informação, buscando evidenciar o panorama brasileiro sobre a temática. Para tanto, depois desta introdução, o artigo se organiza da seguinte maneira: na seção 2 apresentam-se insumos sobre o processo de manualização para apoio às atividades do setor de processamento técnico em unidades de informação; a seção 3 traz a metodologia aplicada na revisão de literatura, seguida pelas análises e discussões, na seção 4, finalizando com as considerações finais, na seção 5.

2 A GESTÃO E O PROCESSO DE MANUALIZAÇÃO

A gestão de uma unidade de informação é baseada em uso de técnicas, normas e códigos que viabilizam a formação de seus processos, sejam eles formais ou informais. Quando há o interesse em formalizá-los, são adotados instrumentos de organização, sistemas e métodos (OS&M), que podem ser: fluxogramas, manuais, políticas, organogramas, entre outros.

As técnicas de OS&M podem não ser tão evidentes quando empregadas nas unidades de informação quanto o uso de suas ferramentas, tendo em vista que são pouco discutidos nesse contexto. O que se vê com frequência são suas aplicações de forma empírica e informal, o que foge um pouco do que se pretende com o planejamento em unidades de informação, que prega pela não improvisação.

Esse cenário foi abordado por Maciel e Mendonça (2006), que atribuem esse fenômeno à hiper ocupação dos gerentes de bibliotecas que, por esse motivo, não refletem sobre os aspectos administrativos da gestão, optando pelo imediatismo de tarefas urgentes. Sobre isso, Almeida (2011) afirma que

em muitas bibliotecas ou serviços de informação, essa função não é exercida, ou não o é de forma rigorosa ou adequada. Nesses casos, o que o bibliotecário frequentemente alega é que não tem tempo para planejar, deixando de considerar que o tempo nisso despendido seria recuperado no momento da execução (Almeida, 2011, p. 7-8).

O planejamento é o marco inicial para estruturar de forma consciente e



harmônica a gestão de uma unidade de informação. Barbalho e Beraquet (1995) diferenciam o planejamento em duas modalidades, são eles: tradicional e estratégico.


O que, então, diferencia o planejamento tradicional do Planejamento estratégico? A diferença básica é que enquanto o primeiro está essencialmente voltado para a própria organização e elabora suas análises em bases retrospectivas e quantitativas, o planejamento estratégico baseia-se na análise externa do ambiente organizacional, utilizando dados quantitativos e qualitativos de longo prazo à frente (Barbalho; Beraquet, 1995, p. 12).

A partir daí, são empregadas políticas de diferentes naturezas, desde a entrada do documento na coleção da unidade de informação até a sua saída no sistema, recuperado para o usuário.

Diante disso, é entendido que uma unidade de informação é um sistema de informação com vários subsistemas e cada um deles possui seus processos e subprocessos, o que acarreta em procedimentos e na necessidade de manuais. Assim, fica esclarecido que para a gestão eficiente e eficaz de uma unidade de informação é preciso planejamento e adoção de alguns documentos administrativos que viabilizem o controle de qualidade dos serviços ofertados pela unidade.

Os manuais de procedimentos podem também ser denominados na literatura com outros nomes: Manual de Instruções, Manual de Normas e Procedimentos, Manual de Rotina, Manual de Serviços e Manual de Operações Padrão. Araújo (1989, p. 130) em sua definição resume dizendo que, “de maneira geral, percebemos o manual como uma coleção de instruções, com o propósito de comunicar informações sobre políticas e práticas”. Por sua vez, Chinelato Filho (2000, p. 86) afirma que o “manual é um conjunto de normas, instruções e documentos sobre políticas, diretrizes e sistemáticas operacionais, entre outros. Possui nele um caráter esclarecedor”, e completa alertando que, “por ser um veículo fundamental para o esclarecimento de dúvidas, o manual deve ser acessível, claro e atualizado”. Falando sobre atualizações, Popper (1981, p. 2) indica que “o manual seja encarado como um livro de normas e regulamento, sujeitos a sofrer alterações e ampliações sempre que para tal se apresente uma necessidade”.

O processo de manualização de procedimentos em unidades de informação envolve a documentação e padronização das atividades e práticas realizadas na biblioteca. Esse processo é importante para garantir a eficiência, consistência e qualidade dos serviços prestados, além de facilitar a capacitação de novos



colaboradores e a revisão e melhoria contínua dos processos. Neste sentido:

O objetivo da Manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização. Esse seria o objetivo amplo, a grande alternativa para a aplicação de manuais na administração (Araújo, 1989, p. 132).


No setor de processamento técnico em unidades de informação, como bibliotecas, arquivos e centros de documentação, a manualização de procedimentos é fundamental para garantir a eficiência, qualidade e consistência das atividades desenvolvidas nessa área. Isso contribui para a padronização de processos, estabelecendo padrões e normas para as atividades de processamento técnico, garantindo que sejam realizadas da mesma maneira por todos os colaboradores, o que contribui para a consistência e qualidade dos serviços.

A manualização das atividades do setor de processamento técnico também traz a otimização de recursos, como redução de tempo e esforço na realização de determinadas tarefas, por exemplo. Esse processo facilita a capacitação de novos colaboradores, pois fornece instruções claras e detalhadas sobre as atividades a serem realizadas. Com isso, é possível realizar o controle de qualidade ao estabelecer critérios e indicadores de qualidade para as atividades de processamento técnico, facilitando o monitoramento e a avaliação da eficácia dos processos no atendimento às demandas e necessidades dos usuários. Com o controle da qualidade, torna-se possível a melhoria contínua, por meio da revisão periódica dos manuais de procedimentos, visto que é possível identificar oportunidades de melhoria nos processos e nas práticas da unidade de informação, contribuindo para a sua eficiência e eficácia.

Em resumo, a manualização de procedimentos no setor de processamento técnico em unidades de informação é uma prática essencial para garantir a qualidade e eficiência das atividades desenvolvidas nessa área, contribuindo para o bom funcionamento e prestação de serviços de excelência pela unidade de informação.

3 METODOLOGIA

A metodologia se caracteriza como de natureza básica e exploratória, visando o levantamento de artigos científicos publicados sobre o tema dos manuais de procedimentos, realizado a partir de uma revisão narrativa da literatura. A



abordagem utilizada na revisão tem por base a proposta de Ferrari (2015), a saber: etapa 1) preparação, com a definição do objetivo de escopo da revisão; etapa 2) levantamento bibliográfico, com a definição dos elementos da estratégia de busca; etapa 3) determinação dos critérios de inclusão; etapa 4) exploração da bibliografia recuperada; etapa 5) seleção dos estudos a serem analisados; e etapa 6) resumo e interpretação dos resultados.

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

- Objetivo da revisão: verificar como vem sendo elaborados os manuais de procedimento para o setor de processamento técnico para unidades de informação e centros de informação (ou documentação).
- Escopo da revisão: Manual de procedimentos como instrumento de apoio para registrar as diretrizes operacionais para orientar as atividades do setor de processamento técnico nos processos de catalogação, indexação e classificação.

Na **etapa 2**, foram definidos os elementos da estratégia de busca, a saber:

- Fontes de coleta de dados: selecionadas as seguintes fontes: Brapci, Google Acadêmico, sites oficiais de unidades de informação. A seleção dessas fontes se justifica uma vez que uma exploração inicial em outras fontes (como Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, disponibilizada pelo IBICT, Portal Capes, Web of Science, Scopus e E-lis) não recuperou documentos em número considerado suficiente, que atendessem ao propósito desta revisão. A inclusão dos sites oficiais de instituições vinculadas a alguma unidade de informação se justifica por ter sido considerado que esse tipo de documento (manual de procedimento) não é comum em canais científicos de comunicação, uma vez que têm caráter administrativo, e, desse modo, são, muitas vezes, divulgados apenas nos sites institucionais. A coleta foi conduzida no período de 21 a 29/09/2023.
- Periodicidade: sem restrição
- Palavras-chave, *string* e idiomas: as palavras-chave (termos de busca) buscadas são as seguintes: “manual de indexação”; “manual de

política de indexação”; “manual de procedimentos”; “manual operacional”; “manual de rotinas”; “manual de catalogação”; “manual de serviço”; “manual técnico”, traduzidas para o espanhol e inglês. Para se chegar a esse conjunto de palavras-chave, além de consultar a literatura da área, foi feita uma consulta ao Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação, elaborado pelo IBICT.

Na **etapa 3**, foram estabelecidos os os critérios de inclusão e exclusão, conforme apresentado no quadro 1.

QUADRO 1: Critérios de inclusão e exclusão para a revisão

| Critérios de inclusão (I) | Critérios de exclusão (E) |
|--|---|
| a) publicações do tipo tese, dissertação, livro, capítulo de livro, artigo científico, artigo de revisão | a) publicações de tipos distintos dos estabelecidos para inclusão |
| b) acesso ao texto completo (digital ou impresso) | b) não acesso digital ou impresso ao texto completo |
| c) publicações nos idiomas espanhol, inglês e português | c) publicações nos idiomas espanhol, inglês e português |
| d) publicações cujos termos de busca são encontrados no título, resumo e palavras-chave | d) publicações cujos termos de busca não são encontrados no título, resumo e palavras-chave |
| e) sem restrição temporal | e) Manuais elaborados para outras finalidades, que não, gestão de unidade de informação |
| f) Manuais de procedimentos elaborados para Unidades de Informação | |

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Na **etapa 4**, os documentos recuperados foram explorados, analisando-se os títulos, resumos e palavras-chave, sendo aplicados os critérios de inclusão e exclusão.

Na **etapa 5**, foram selecionados 20 documentos que atendiam ao escopo do estudo, sendo que 15 documentos são manuais, obtidos nos sites oficiais de diferentes unidades de informação, e cinco são em formato de publicação científica, com relatos sobre a elaboração de manuais de procedimentos com diretrizes no escopo de atividades do setor de processamento técnico, a saber: Flores (2013); Machado *et al.* (2013); Pereira (2013); Santos *et al.* (2013); e Vosgrau *et al.* (2010).

Na **etapa 6**, foram elaborados resumos dos 20 documentos selecionados, e, em seguida, o conjunto de documentos foi analisado, cuja apresentação está na próxima seção.



4 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As análises evidenciam que a gestão dos processos (circulação, aquisição, desbaste, entre outros) que integram as atividades no setor do processamento técnico em unidades de informação precisam ser orientadas por políticas, diretrizes e padrões. Esses três elementos impactam o objetivo primordial que é a disseminação e o acesso, para a apropriação da informação pelo usuário.

As políticas de uma unidade de informação estabelecem procedimentos gerais, regras e princípios que orientam todas as tomadas de decisão (Carneiro, 1985). A autora relata que elas tratam de questões de alto nível, mais abrangentes, e também estáveis, englobando questões que tratam da aquisição de materiais, empréstimo, preservação, acesso à informação, entre outros.

As diretrizes são instruções com maior especificidade, detalhadas e também flexíveis, que derivam das políticas estabelecidas pela unidade de informação (Carneiro, 1985). Elas oferecem orientação prática (procedimental) e direcionada para ações específicas, oferecendo instruções detalhadas sobre como realizar atividades e/ou processos. É recomendado que as diretrizes sejam elaboradas pela equipe de bibliotecários responsáveis por áreas específicas da unidade de informação, em conjunto. As diretrizes podem e devem ser atualizadas com frequência, para se adaptarem às mudanças institucionais ou às necessidades dos usuários. As diretrizes têm papel relevante na rotina diária de uma unidade de informação, promovendo a consistência, a eficiência e a excelência na gestão de uma unidade de informação.

Em uma unidade de informação, os padrões se referem aos formatos padronizados que dão apoio à catalogação, classificação e indexação de materiais bibliográficos, tais como os padrões MARC (*Machine-Readable Catalogs*) e as Regras de Catalogação Anglo-Americanas (RCAA), por exemplo. Os padrões ainda se referem àqueles estipulados para o controle da qualidade das coleções, como os critérios de seleção, desenvolvimento, manutenção e preservação de recursos informacionais. Também se referem aos padrões que orientam os serviços oferecidos aos usuários, que estabelecem critérios como prazos de empréstimo, acesso, acesso a recursos digitais, orientações, entre outros.

Por fim, as análises dos resultados indicam que os manuais de procedimentos se referem aos registros das diretrizes e dos padrões que devem ser executados



e/ou utilizados nos diversos setores de uma unidade de informação. Somente o registro formal de manuais de procedimentos pode garantir o atendimento às especificidades de um setor de uma unidade de informação e às necessidades dos usuários, mantendo-se atualizada em um ambiente em constante evolução.

A adoção formal de manuais de procedimentos é um meio de atingir a qualidade em processos e atividades em uma unidade de informação. Eles estão estreitamente ligados às complexidades das relações funcionais, o que exige um maior controle das atividades desempenhadas, domínio das relações de trabalho, visão do gestor e comunicação entre os integrantes da equipe (Miller, 1962; Perel, 1973; Popper, 1981; Rocha, 1995; Chinelato Filho, 2000).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS


Com base em análises dos materiais selecionados para a revisão narrativa da literatura, foi possível perceber que os manuais administrativos são instrumentos efetivos para a gestão de qualidade dos serviços em unidades de informação, assim como nos demais ambientes organizacionais, pois trazem reflexos positivos em diversas instâncias do serviço técnico executados nelas.

Considera-se que com a adoção desses instrumentos na rotina técnica das unidades de informação é possível fazer economia de tempo, recursos humanos, materiais e financeiros. Haja vista tais pontos de indicadores, é importante entender que o esforço humano e financeiro e de tempo despendidos para a elaboração de manuais de procedimentos resultará em retornos positivos, com a melhora da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela unidade de informação.

A revisão narrativa da literatura apresentada neste artigo é parte de uma pesquisa de mestrado que busca formalizar um manual de procedimentos, como um estudo de caso, para a Biblioteca Professora Etelvina Lima, da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. A coleta de dados para essa formalização, que será feita junto à equipe da biblioteca, já foi aprovada pelo COEP/UFMG e aguarda a reabertura da unidade quando finalizar a atual greve.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (Fapemig), por bolsa de pesquisa de mestrado, e ao Conselho Nacional de



Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio à pesquisa (Processo 307765/2023-7).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011. 144 p.

ARAÚJO, L. C. G. **Organização e métodos**. São Paulo: Atlas, 1989.

BARBALHO, C. R. S.; BERAQUET, V. S. M. **Planejamento estratégico**: para unidades de informação. São Paulo: Polis/Apb, 1995. 69 p.

CARNEIRO, M. V. Diretrizes para uma política de indexação. **Revista Escola de Biblioteconomia**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, 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. 99 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

CHINELATO FILHO, J. **O & M Integrado à informática**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

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>

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.


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. 200.

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.

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.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MATO GROSSO. Secretaria de Estado de Cultura. **Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça**. Cuiabá: BPEEM, 2023.



MILLER, H. Manuais e regulamentos. *In:* _____. **Organizações e Métodos**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1962. p. 79- 83.

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 em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: PPGGOC/UFMG, 2022.

PEREIRA, Vanessa. **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, Vicente L. Os Manuais. *In:* PEREL, Vicente L. et al. **Teorias e Técnicas de Administração**. Petrópolis: Vozes, 1973. p. 81-97.

POPPER, Rudolf. **A elaboração de manuais na empresa**. São Paulo: Pioneira, 1972.

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

ROCHA, Luiz Oswaldo Leal da. Manuais. *In:* **Organização e métodos**: uma abordagem prática. 6.ed. São Paulo: Atlas, 1995. Cap. 11, p. 231-241.

RUBI, Milena Polsinelli., FUJITA, Mariângela Spotti Lopes., BOCCATO, Vera Regina Casari. 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.

SANTOS, Renata Ferreira *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.

VIEIRA, A. P. F.; OLIVEIRA, L. P. de; CUNHA, T. M. Incursões sobre o tratamento temático da informação: estudo da política de indexação em bibliotecas universitárias goianas. **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 28-49, jan./jun. 2017.

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.