



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAF-072-R01**

---

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS CORPORATIVAS**

---

03/2018

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	26/07/2017	SAF	Versão Original
R01	08/03/2018	SAF	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Processo 'Controlar Recebimento de Publicações Técnicas' modificado.</li><li>2) Processo 'Controlar Acervo da Biblioteca' modificado.</li><li>3) Processo 'Realizar Atendimento da Biblioteca' modificado.</li><li>4) Processo 'Disponibilizar Informações Técnicas de Websites na Biblioteca Digital' modificado.</li><li>5) Processo 'Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca' modificado.</li><li>6) Processo 'Armazenar Publicações Eletrônicas' modificado.</li><li>7) Processo 'Processar Tecnicamente Material Bibliográfico e Atos Normativos' modificado.</li><li>8) Processo 'Desenvolver Coleções Bibliográficas e de Atos Normativos' modificado.</li></ol>

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
  - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 12.
  - 3.3) Sistemas, pág. 14.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
  - 4.1) Liquidar e Pagar Despesas Orçamentárias, pág.15.
  - 4.2) Executar Desfazimento de Bens e Material de Consumo, pág.15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
  - 5.1) Desenvolver Coleções Bibliográficas e de Atos Normativos, pág. 16.
  - 5.2) Processar Tecnicamente Material Bibliográfico e Atos Normativos, pág. 26.
  - 5.3) Armazenar Publicações Eletrônicas, pág. 36.
  - 5.4) Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca, pág. 45.
  - 5.5) Disponibilizar Informações Técnicas de Websites na Biblioteca Digital, pág. 53.
  - 5.6) Realizar Atendimento da Biblioteca, pág. 62.
  - 5.7) Receber Doação de Material Bibliográfico, pág. 74.
  - 5.8) Controlar Acervo da Biblioteca, pág. 78.
  - 5.9) Controlar Recebimento de Publicações Técnicas, pág. 83.

- 5.10) Manter o Sistema Gerenciador da Biblioteca, pág. 96.
  - 5.11) Controlar Usuários no Sistema Gerenciador da Biblioteca, pág. 102.
  - 5.12) Controlar Autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca, pág. 107.
- 6) Disposições Finais, pág. 114.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) SAF - Analista de Biblioteca**

- 1) Armazenar Publicações Eletrônicas
- 2) Controlar Acervo da Biblioteca
- 3) Controlar Autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca
- 4) Controlar Recebimento de Publicações Técnicas
- 5) Controlar Usuários no Sistema Gerenciador da Biblioteca
- 6) Desenvolver Coleções Bibliográficas e de Atos Normativos
- 7) Disponibilizar Informações Técnicas de Websites na Biblioteca Digital
- 8) Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca
- 9) Manter o Sistema Gerenciador da Biblioteca
- 10) Processar Tecnicamente Material Bibliográfico e Atos Normativos
- 11) Realizar Atendimento da Biblioteca
- 12) Receber Doação de Material Bibliográfico

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O presente Manual trata dos procedimentos de rotina da Biblioteca da ANAC relacionados ao desenvolvimento de coleções bibliográficas, processamento técnico e recebimento de doações de material bibliográfico, controle de autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca, controle de recebimento e armazenamento de publicações técnicas, disponibilização de publicações nos servidores de aplicativos da Biblioteca e de informações técnicas de websites na Biblioteca Digital, bem como a manutenção do Sistema Gerenciador da Biblioteca e o controle de usuários neste sistema. Além disso, abrange os procedimentos gerais de atendimento aos usuários da Biblioteca da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração e Finanças - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Desenvolver Coleções Bibliográficas e de Atos Normativos.
- b) Processar Tecnicamente Material Bibliográfico e Atos Normativos.
- c) Armazenar Publicações Eletrônicas.
- d) Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca.
- e) Disponibilizar Informações Técnicas de Websites na Biblioteca Digital.
- f) Realizar Atendimento da Biblioteca.
- g) Receber Doação de Material Bibliográfico.
- h) Controlar Acervo da Biblioteca.
- i) Controlar Recebimento de Publicações Técnicas.
- j) Manter o Sistema Gerenciador da Biblioteca.
- k) Controlar Usuários no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
- l) Controlar Autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/SAF-072-R00, aprovado na data de 26 de julho de 2017.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução ANAC nº 381, de 14 de junho de 2016 - Regimento Interno da ANAC - Art. 37, incisos V e XXIV - competência da SAF para dar suporte às áreas da Agência na infraestrutura, execução

e gerenciamento da gestão da informação, relativos ao desenvolvimento de coleções, processamento técnico e disponibilização de material bibliográfico, necessários ao desenvolvimento das atividades finalísticas e da gestão interna, bem como administrar o acervo bibliográfico da Agência.

#### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
SAF - Analista de Biblioteca	Responsáveis pela Gestão das Bibliotecas Corporativas da ANAC.

#### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Administração e Finanças - SAF. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Administração e Finanças aprovar todas as revisões deste MPR.

#### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;

- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
AACR2	Anglo American Cataloguing Rules
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
BPS	Boletim de Pessoal e Serviço
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDD-Doris	Classificação Decimal de Direito
COMAER	Comando da Aeronáutica
COMUT	Comutação Bibliográfica
DECEA	Departamento de Controle do Espaço Aéreo
DOU	Diário Oficial da União
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
FTP	File Transfer Protocol
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICAO	International Civil Aviation Organization
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
PDF	Portable Document Format
PUC-PR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
SIA	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TIFF	Tagged-Image File Format
UF	Unidade da Federação
URL	Uniform Resource Locator
WEB	World Wide Web

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Guia de Instruções - Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos	Estabelece os procedimentos e instruções para identificação e análise de publicações técnicas de produtos aeronáuticos.
Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca	Estabelece os procedimentos e instruções de uso dos servidores de aplicativos da Biblioteca da ANAC visando a atualização e o atendimento remoto a usuários solicitantes de materiais bibliográficos disponíveis nos servidores de aplicativos da biblioteca.
Guia Técnico - Importação Autoridade	Estabelece os procedimentos para importação de autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca	Estabelece os procedimentos de atendimento e circulação de materiais no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca	Estabelece os procedimentos para catalogação de material bibliográfico no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
Manual de Consulta - Sistema Gerenciador da Biblioteca	Estabelece os procedimentos para a realização de consultas ao acervo bibliográfico da ANAC no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
Manual de Padronização de Autoridades	Estabelecer diretrizes para uma padronização dos registros de autoridades de nomes e assuntos que constituem os pontos de acesso dos registros bibliográficos dos materiais que compõem o acervo da Biblioteca da ANAC.

Manual de Relatórios - Sistema Gerenciador de Bibliotecas	Estabelece os procedimentos para emissão de relatórios no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
Norma Geral da Biblioteca	Estabelece as diretrizes para empréstimo, renovação e devolução de exemplares no âmbito da Biblioteca da ANAC.
Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC	Estabelece as diretrizes e detalha os critérios a serem utilizados na análise das demandas informacionais identificadas.
Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas	Estabelece os procedimentos relativos ao processamento técnico de documentos e demais materiais bibliográficos produzidos pelo DECEA.
Procedimento Operacional para Atos Normativos	Estabelece os procedimentos de verificação e coleta dos atos normativos e processamento técnico nas publicações oficiais, DOU e BPS, para incorporação ao acervo da ANAC.
Procedimento Operacional para Documentação OACI	Estabelece os procedimentos relativos ao processamento técnico de documentos e demais materiais bibliográficos produzidos pela OACI.
Procedimento Operacional para Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos	Estabelece os procedimentos de identificação e análise de coleções de publicações técnicas de produtos aeronáuticos.
Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos	Este Manual estabelece os procedimentos para o recebimento, tratamento técnico e arquivamento dos manuais técnicos e boletins de produtos aeronáuticos autorizados a operar no Brasil, bem como dos Regulamentos de autoridade estrangeiras.
Procedimento Operacional para Monografias	Estabelece os procedimentos de processamento técnico, no que se refere às monografias publicadas.
Procedimento Operacional para Publicações Seriadas	Estabelece os procedimentos de processamento técnico, no que se refere às publicações seriadas.
Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca	Estabelece os termos de formalização da doação de material bibliográfico para a Biblioteca da ANAC.
Vocabulário Controlado	Estabelece os critérios de indicação das áreas de interesse dos usuários da Biblioteca da ANAC.

### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Analisa documentos de certificação, registros no RAB, catálogos, Websites de fabricantes e as publicações técnicas e seus status de forma criteriosa, de acordo com os requisitos de desenvolvimento de acervo bibliográfico.	SAF - Analista de Biblioteca
Atualiza conteúdo técnico de publicações a serem disponibilizadas nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.	SAF - Analista de Biblioteca
Atualiza material bibliográfico com atenção, considerando os critérios estabelecidos pelos fornecedores.	SAF - Analista de Biblioteca
Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.	SAF - Analista de Biblioteca
Avalia criteriosamente o material bibliográfico, considerando os requisitos de interesse para incorporação ao acervo da ANAC.	SAF - Analista de Biblioteca
Compara o conteúdo de publicações técnicas, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos.	SAF - Analista de Biblioteca
Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte.	SAF - Analista de Biblioteca
Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.	SAF - Analista de Biblioteca
Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.	SAF - Analista de Biblioteca
Executa os direcionamentos enviados pela empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com as orientações fornecidas.	SAF - Analista de Biblioteca

Implementa configurações e/ou permissões de acesso a conteúdo técnico a ser disponibilizado nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com as informações e/ou soluções apresentadas pelo fornecedor do conteúdo.	SAF - Analista de Biblioteca
Monitora as tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço.	SAF - Analista de Biblioteca
Monitora o prazo de empréstimo de material bibliográfico, tempestivamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela Biblioteca da ANAC.	SAF - Analista de Biblioteca
Pesquisa, de forma criteriosa, no BPS e DOU as publicações sobre atos normativos.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza conferência de material bibliográfico, considerando seus dados de patrimônio registrados no sistema gerenciador da biblioteca.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza pesquisa nas bibliotecas fontes de informação, de maneira tempestiva, considerando os requisitos estabelecidos.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza pesquisa nas diversas fontes para verificar a disponibilidade de material bibliográfico.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza tratamento físico de documento do acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço.	SAF - Analista de Biblioteca
Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos.	SAF - Analista de Biblioteca
Realizar conciliação de dados no sistema gerenciador da biblioteca, com atenção, considerando os critérios estabelecidos.	SAF - Analista de Biblioteca
Transfere arquivos eletrônicos da fonte de origem para o acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.	SAF - Analista de Biblioteca
Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica.	SAF - Analista de Biblioteca

Verifica a necessidade de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança, para o acesso de informações técnicas em websites.	SAF - Analista de Biblioteca
---	------------------------------

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Sistema Gerenciador da Biblioteca	Sistema de gerenciamento do acervo bibliográfico da ANAC.	<a href="http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/index.php">http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/index.php</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## 4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 2 processos de trabalho referenciados, a ver:

**4.1) Liquidar e Pagar Despesas Orçamentárias, publicado no MPR/SAF-004-R00:** Trata dos critérios e os procedimentos para realização das liquidações (consiste na verificação do direito adquirido pelo credor tendo por base os títulos e documentos comprobatórios do respectivo crédito) e dos pagamentos das despesas (é a entrega de numerário ao credor e somente será efetuado quando ordenado após sua regular liquidação) orçamentárias da ANAC, tendo por base a legislação pertinente e a execução das retenções tributárias obrigatórias.

**4.2) Executar Desfazimento de Bens e Material de Consumo, publicado no MPR/SAF-060-R00:** Trata este processo de desfazimento de bens consumo e permanente, no âmbito da ANAC, de forma a otimizar a utilização/aproveitamento dos bens pela Administração e atender à legislação específica.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Desenvolver Coleções Bibliográficas e de Atos Normativos

Trata dos procedimentos de seleção e incorporação de material bibliográfico para compor o acervo da ANAC, mediante demanda ou esforços proativos da Biblioteca. Ressalta-se que os materiais selecionados podem ser incorporados ao acervo através de doação, troca, coleta (quando eletrônicos), convênios internacionais e nacionais ou adquiridos no mercado seguindo os trâmites internos da ANAC.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda informacional identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

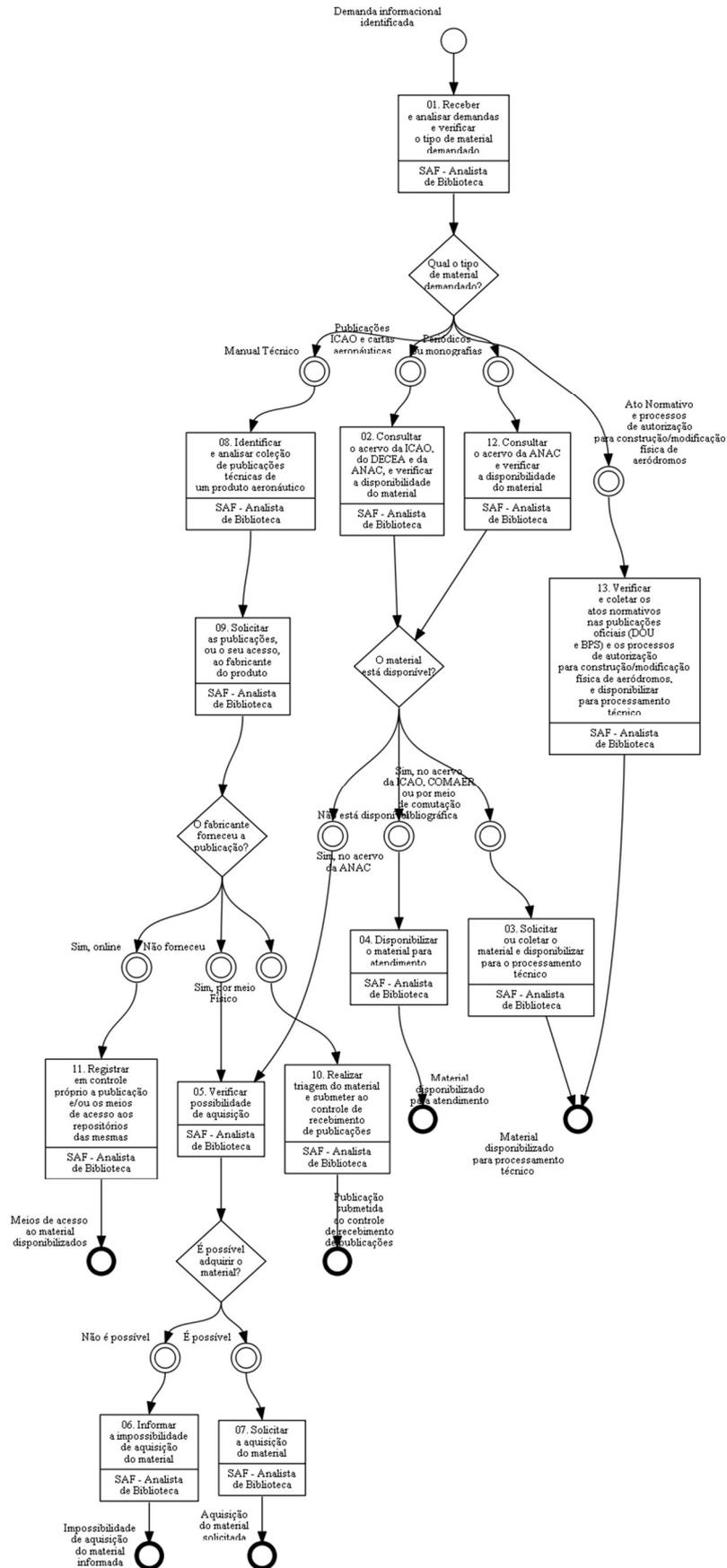
- a) Aquisição do material solicitada.
- b) Material disponibilizado para processamento técnico.
- c) Meios de acesso ao material disponibilizados.
- d) Publicação submetida ao controle de recebimento de publicações.
- e) Material disponibilizado para atendimento.
- f) Impossibilidade de aquisição do material informada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documentos de certificação, registros no RAB, catálogos, Websites de fabricantes e as publicações técnicas e seus status de forma criteriosa, de acordo com os requisitos de desenvolvimento de acervo bibliográfico; (2) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (3) Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte; (4) Pesquisa, de forma criteriosa, no BPS e DOU as publicações sobre atos normativos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia de Instruções - Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos", "Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC", "Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas", "Procedimento Operacional para Atos Normativos", "Procedimento Operacional para Documentação OACI", "Procedimento Operacional para Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos", "Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos", "Procedimento Operacional para Monografias", "Procedimento Operacional para Publicações Seriadas".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Receber e analisar demandas e verificar o tipo de material demandado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: A demanda informacional pode ser identificada pelos usuários ou pelo Analista de Biblioteca, durante o processo de atendimento (presencial ou à distância), ou a partir da análise das coleções do acervo. Caso seja identificada pelos usuários, deve ser formalizada através de memorando encaminhado para a GTAF-RJ/SAF.

Ao receber a demanda, o Analista da Biblioteca deve identificar o tipo documental e a coleção correspondente e realizar a análise inicial quanto à pertinência da solicitação e a possibilidade de obtenção sem custos diretos para a Agência.

O artefato "Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC" estabelece as diretrizes e detalha os critérios a serem utilizados na análise das demandas informacionais e será consultado em caso de dúvidas.

Ressalta-se que os documentos que compõem a coleção de atos normativos publicados pela ANAC no Diário Oficial e Boletim de Pessoal e Serviço devem ser obrigatoriamente incorporados ao acervo da ANAC independente de demanda de usuário. O mesmo ocorre com a coleção de manuais técnicos de produtos aeronáuticos, onde independente de demanda de usuário da ANAC, sempre que um novo produto entrar em atividade no Brasil, seus manuais, quando possível e necessário, devem ser incorporados ao acervo da Agência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de material demandado?" seja "publicações ICAO e cartas aeronáuticas", deve-se seguir para a etapa "02. Consultar o acervo da ICAO, do DECEA e da ANAC, e verificar a disponibilidade do material". Caso a resposta seja "manual Técnico", deve-se seguir para a etapa "08. Identificar e analisar coleção de publicações técnicas de um produto aeronáutico". Caso a resposta seja "periódicos ou monografias", deve-se seguir para a etapa "12. Consultar o acervo da ANAC e verificar a disponibilidade do material". Caso a resposta seja "ato Normativo e processos de autorização para construção/modificação física de aeródromos", deve-se seguir para a etapa "13. Verificar e coletar os atos normativos nas publicações oficiais (DOU e BPS) e os processos de autorização para construção/modificação física de aeródromos, e disponibilizar para processamento técnico".

## **02. Consultar o acervo da ICAO, do DECEA e da ANAC, e verificar a disponibilidade do material**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista da Biblioteca deve verificar no módulo de pesquisa do Sistema Gerenciador de Bibliotecas se o item já existe no acervo da ANAC.

Para os documentos ICAO, que sofrem atualizações frequentes, o Analista da Biblioteca deve verificar se o item que existe no acervo da ANAC está atualizado em sua última versão consultando o Catálogo de Publicações da ICAO ou consultando o site da ICAO.

Ressalta-se que o cadastro pessoal no site da ICAO deve ser solicitado à ASINT da ANAC.

Maiores informações sobre os documentos ICAO podem ser verificadas no capítulo 2.5 do artefato "Procedimento Operacional para Documentação OACI".

Para cartas aeronáuticas, consultar o site mantido pelo DECEA.

Maiores informações sobre as cartas aeronáuticas podem ser verificadas no capítulo 2.5 do artefato "Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas".

**COMPETÊNCIAS:**

- Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas, Procedimento Operacional para Documentação OACI.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema Gerenciador da Biblioteca.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "O material está disponível?" seja "sim, no acervo da ICAO, COMAER ou por meio de comutação bibliográfica", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar ou coletar o material e disponibilizar para o processamento técnico". Caso a resposta seja "sim, no acervo da ANAC", deve-se seguir para a etapa "04. Disponibilizar o material para atendimento". Caso a resposta seja "não está disponível", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar possibilidade de aquisição".

### **03. Solicitar ou coletar o material e disponibilizar para o processamento técnico**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** Ao localizar o material demandado nas fontes apontadas, o Analista de Biblioteca deve solicitá-lo através dos canais disponíveis.

Para os itens coletados nos sites da ICAO e do COMAER, o analista deve coletar o documento demandado, disponibilizá-lo para atendimento, e exceto para as publicações ICAO, enviar o arquivo eletrônico para processamento técnico.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

### **04. Disponibilizar o material para atendimento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O material demandado foi localizado no acervo da ANAC e deve ser disponibilizado ao demandante pelo Analista de Biblioteca, conforme descrito no processo "Atendimento".

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Verificar possibilidade de aquisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve informar ao solicitante que a biblioteca não possui o material demandado e, com vistas à formalização da demanda para o processo de aquisição, o solicitante deve enviar memorando e nota técnica (se for o caso) à GTAF-RJ/SAF detalhando e justificando sua necessidade informacional.

Com a demanda formalizada e justificada, o Analista de Biblioteca deve analisar se a demanda possui aderência às competências da ANAC e verificar se o item está disponível no mercado.

Ressalta-se que a demanda pode ser para artigos de periódicos ou partes de documentos. Neste caso o Analista de Biblioteca também deve verificar a possibilidade de aquisição via COMUT.

O artefato “Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC” detalha, no capítulo 3.1, os critérios gerais (tais como temas de interesse, idiomas preferenciais, autoridade, entre outros) assim como o detalhamento específico, no capítulo 6, para cada tipo de documento (tais como o suporte ideal, quantidades, etc.) e deverá subsidiar o Analista de Biblioteca na análise da demanda, antes de solicitar a aquisição do material às áreas competentes na SAF.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta “É possível adquirir o material?” seja “não é possível”, deve-se seguir para a etapa “06. Informar a impossibilidade de aquisição do material”. Caso a resposta seja “É possível”, deve-se seguir para a etapa “07. Solicitar a aquisição do material”.

## **06. Informar a impossibilidade de aquisição do material**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve informar ao demandante sobre a impossibilidade de aquisição do material, por indisponibilidade no mercado ou por falta de aderência às competências da ANAC, respondendo-o formalmente utilizando o mesmo canal utilizado para sinalizar a demanda.

Como alternativa, o Analista de Biblioteca pode tentar localizar a demanda em acervos externos e, assim como descrito no processo de “Atendimento”, solicitar o empréstimo para esta situação pontual.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Solicitar a aquisição do material**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: A aquisição efetiva do material deve ser realizada pela GTLC/SAF e o Analista de Biblioteca deve seguir os fluxos apontados por aquela unidade para elaborar os documentos que irão compor o processo de aquisição de acordo com a respectiva modalidade.

Caso a demanda não exista no acervo e corresponda a parte de uma obra, como artigos de periódicos, capítulos de livros, anais de congressos, entre outros, o Analista de Biblioteca deve verificar a possibilidade de obter o item através do serviço de COMUT prestado pelo IBICT, pago através de créditos adquiridos junto ao IBICT.

Antes de solicitar o item demandado, o analista da Biblioteca deve consultar o Catálogo Coletivo Nacional, também mantido pelo IBICT, para localizar a obra e assim reduzir o custo final. Caso não se localize, deve realizar busca nacional ou internacional pelo próprio IBICT, acrescentando créditos ao valor final a ser pago pelo item.

Ressalta-se, neste ponto, que para a biblioteca da ANAC, independente da modalidade de aquisição, esta atividade só se encerra com o efetivo recebimento do material solicitado e sua conferência visando encaminhamento para pagamento. Inclui-se aqui todo o monitoramento do processo de aquisição durante a sua duração.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **08. Identificar e analisar coleção de publicações técnicas de um produto aeronáutico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve identificar e analisar a coleção de publicações técnicas de produtos aeronáuticos, de acordo com os procedimentos descritos no artefato "Procedimento Operacional para Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos".

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documentos de certificação, registros no RAB, catálogos, Websites de fabricantes e as publicações técnicas e seus status de forma criteriosa, de acordo com os requisitos de desenvolvimento de acervo bibliográfico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos, Procedimento Operacional para Identificação e Análise de Publicações Técnicas de Produtos Aeronáuticos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Solicitar as publicações, ou o seu acesso, ao fabricante do produto".

## **09. Solicitar as publicações, ou o seu acesso, ao fabricante do produto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve identificar o fabricante do produto aeronáutico, o engenheiro responsável pela sua certificação, a autoridade aeronáutica ou o fornecedor terceirizado referente à solicitação de publicação e verificar a melhor forma de obtê-la considerando o histórico de relacionamento, disponível no "arquivo de relacionamento" localizado na rede da biblioteca.

Preferencialmente, deve tentar obter a publicação, ou o acesso às publicações, com o fabricante do produto, caso não tenha sucesso, deve solicitar ao engenheiro responsável pela certificação do mesmo e, só em último caso, deve pedir a autoridade do país de origem.

Além das solicitações referentes a aquisição de publicações, estão incluídas nesta atividade o cadastro em websites e as tratativas sobre o equacionamento de problemas tecnológicos envolvendo o acesso a informações ou dúvidas a respeito do conteúdo delas.

Preferencialmente, a solicitação será feita através do correio eletrônico funcional no idioma inglês, salvo para organizações nacionais.

Conforme orientação do fabricante, autoridade ou fornecedor e com base no sucesso das solicitações anteriores, a requisição poderá ser feita no formulário eletrônico disponível no website da organização destinatária do pedido.

Ao final das tratativas, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o fabricante, ou autoridade ou fornecedor devem ser armazenadas em “arquivo de relacionamento” do respectivo fabricante do produto aeronáutico, localizado nas pastas de rede da biblioteca, e renomeadas de forma padronizada.

O nome de cada arquivo eletrônico deverá conter a data em que foi enviado ou recebido o último correio eletrônico referente aquela troca de mensagens e o assunto principal tratado nela.

Para conferir maior eficiência à execução da atividade, o Analista de Biblioteca deve manter um “controle de contatos” atualizado, com os dados mais frequentemente utilizados.

A biblioteca deve manter uma planilha com todos os dados coletados nas diferentes fontes de informação ao longo dos anos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O fabricante forneceu a publicação?" seja "sim, por meio Físico", deve-se seguir para a etapa "10. Realizar triagem do material e submeter ao controle de recebimento de publicações". Caso a resposta seja "não forneceu", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar possibilidade de aquisição". Caso a resposta seja "sim, online", deve-se seguir para a etapa "11. Registrar em controle próprio a publicação e/ou os meios de acesso aos repositórios das mesmas".

## **10. Realizar triagem do material e submeter ao controle de recebimento de publicações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve realizar a triagem do material recebido e submetê-lo ao controle de recebimento de publicações.

Para tanto, os itens recebidos através das diversas modalidades de aquisição devem ser encaminhados juntamente com os respectivos documentos de entrada, como por exemplo, nota fiscal, termo de doação, entre outros.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **11. Registrar em controle próprio a publicação e/ou os meios de acesso aos repositórios das mesmas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: Se o material for recebido eletronicamente, o Analista de Biblioteca deve encaminhar o material ao usuário, armazenar arquivo na pasta de rede da biblioteca, para atendimentos futuros e, se for necessário, registrar o material em planilha de controle também localizada na pasta de rede da Biblioteca.

Se o material estiver armazenado no website do fornecedor, o Analista de Biblioteca deve registrar e disponibilizar os dados de acesso para o atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **12. Consultar o acervo da ANAC e verificar a disponibilidade do material**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se o material solicitado já existe no acervo da ANAC, consultando o módulo de pesquisa do Sistema Gerenciador de Bibliotecas.

Caso a demanda não exista no acervo e corresponda a parte de uma obra, como artigos de periódicos, capítulos de livros, anais de congressos, entre outros, o Analista de Biblioteca deve verificar possibilidade de obter o item através do COMUT.

Caso a demanda não esteja disponível no acervo da ANAC e nem foi possível sua aquisição através do COMUT, deverá ser verificada a possibilidade de sua aquisição.

O capítulo 3 dos artefatos "Procedimento Operacional para Publicações Seriadas" e "Procedimento Operacional para Monografias" detalha os procedimentos aqui descritos e deve ser consultado em caso de dúvidas.

COMPETÊNCIAS:

- Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Publicações Seriadas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material está disponível?" seja "sim, no acervo da ICAO, COMAER ou por meio de comutação bibliográfica", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar ou coletar o material e disponibilizar para o processamento técnico". Caso a resposta seja "sim, no acervo da ANAC", deve-se seguir para a etapa "04.

Disponibilizar o material para atendimento". Caso a resposta seja "não está disponível", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar possibilidade de aquisição".

### **13. Verificar e coletar os atos normativos nas publicações oficiais (DOU e BPS) e os processos de autorização para construção/modificação física de aeródromos, e disponibilizar para processamento técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve consultar diariamente o DOU, Seção 1 e Seção 2, e o BPS, assim como o e-mail: [legislacao.biblioteca@anac.gov.br](mailto:legislacao.biblioteca@anac.gov.br), e identificar os atos normativos emitidos pela ANAC ou referentes a ela para incorporação ao acervo da biblioteca.

Apesar de o BPS possuir periodicidade semanal, a consulta diária se faz necessária devido à possibilidade de emissão de edições suplementares.

Esta coleção é desenvolvida independentemente de demanda do cliente interno, portanto, a incorporação ao acervo dos atos normativos publicados pela ANAC é mandatória.

O artefato "Procedimento Operacional para Atos Normativos", no capítulo 3, detalha pormenores do procedimento aqui descrito e deve ser consultado em caso de dúvidas.

Também neste nicho documental incluem-se os documentos da SIA que autorizam a construção ou modificação de aeródromos públicos ou privados. Mesmo não sendo um documento bibliográfico, a SIA solicitou os serviços da biblioteca para disponibilizar esses documentos internos no Sistema Gerenciador de Bibliotecas, com vistas a dar publicidade aos interessados externos. Estes documentos recebem o mesmo tratamento dos demais que compõem a coleção de atos normativos.

Após, os documentos identificados deverão ser encaminhados para processamento técnico.

COMPETÊNCIAS:

- Pesquisa, de forma criteriosa, no BPS e DOU as publicações sobre atos normativos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Atos Normativos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Processar Tecnicamente Material Bibliográfico e Atos Normativos

Trata dos procedimentos de realização do conjunto de atividades para inclusão de um documento no acervo da Biblioteca da ANAC.

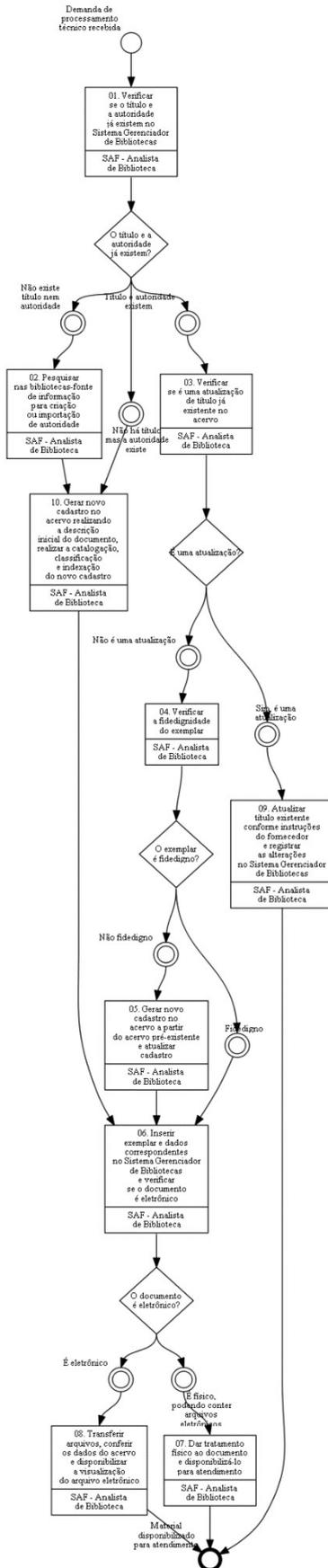
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de processamento técnico recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Material disponibilizado para atendimento.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza material bibliográfico com atenção, considerando os critérios estabelecidos pelos fornecedores; (2) Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte; (3) Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos; (4) Realiza tratamento físico de documento do acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos; (5) Transfere arquivos eletrônicos da fonte de origem para o acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia Técnico - Importação Autoridade", "Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca", "Manual de Padronização de Autoridades", "Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas", "Procedimento Operacional para Atos Normativos", "Procedimento Operacional para Documentação OACI", "Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos", "Procedimento Operacional para Monografias", "Procedimento Operacional para Publicações Seriadas".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Verificar se o título e a autoridade já existem no Sistema Gerenciador de Bibliotecas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: Ao receber um novo material bibliográfico, como passo inicial do processamento técnico, o Analista de Biblioteca deve verificar no Sistema Gerenciador de Bibliotecas se o título ou a sua autoridade já existem na base dados, conforme orientações descritas no artefato "Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca".

Esta verificação tem como objetivo evitar a criação desnecessária de novos registros na base de dados, mantendo assim a padronização dos dados existentes.

A pesquisa deve ser feita pelo título do documento através do botão CONSULTA AO ACERVO do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

A pesquisa pelo nome do(s) autor(es) do material, deve ser realizada no mesmo sistema, em CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O título e a autoridade já existem?" seja "não existe título nem autoridade", deve-se seguir para a etapa "02. Pesquisar nas bibliotecas-fonte de informação para criação ou importação de autoridade". Caso a resposta seja "título e autoridade existem", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar se é uma atualização de título já existente no acervo". Caso a resposta seja "não há título mas a autoridade existe", deve-se seguir para a etapa "10. Gerar novo cadastro no acervo realizando a descrição inicial do documento, realizar a catalogação, classificação e indexação do novo cadastro".

## **02. Pesquisar nas bibliotecas-fonte de informação para criação ou importação de autoridade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: Ao verificar que nem o título nem a autoridade existem na base de dados do Sistema Gerenciador da Biblioteca, o Analista de Biblioteca deve pesquisar a autoria da obra nas bibliotecas-fontes de informação, tais como, Biblioteca Nacional, Biblioteca do Congresso Americano ou ainda na respectiva fonte primária de informação, de acordo com cada tipo de obra.

Se na pesquisa o Analista de Biblioteca tiver êxito na localização, deve importar os dados para o Sistema Gerenciador da Biblioteca. Em negativo, o Analista de Biblioteca deve criar uma nova autoridade.

Para importar os dados, o Analista de Biblioteca deve acessar, no Sistema Gerenciador da Biblioteca, o seguinte caminho: CATALOGAÇÃO> CADASTRO> IMPORTAR DADOS. Em seguida, deve copiar os dados da autoridade localizados na base de autoridades da Biblioteca

pesquisada selecionando do campo 040 até o campo 899. Maiores informações podem ser obtidas no Guia Técnico - Importação Autoridade.

Posteriormente, para complementar os dados do registro da autoridade importada no Sistema Gerenciador da Biblioteca, deve acessar CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE, digitar o código da autoridade e clicar TAB, inserir campo 008 com as informações pertinentes, o campo 040, subcampo D com a informação "BR-RJANA" e inserir também o campo 670 com a informação da Biblioteca-fonte de informação de onde foi importada a autoridade. Preencher o campo Líder do registro da forma que segue: a) Status do registro: C- corrigido ou revisado; b) Esquema de codificação de caracter: #-MARC; e c) Nível de codificação: Autoridade completa. E clicar no botão ATUALIZAR AUTORIDADE.

Para criar uma nova autoridade, o Analista de Biblioteca deve acessar, no Sistema Gerenciador da Biblioteca, o seguinte caminho: CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE> INFORMAÇÕES INICIAIS, selecionar o tipo de autoridade e clicar em GRAVAR. O sistema gerará um novo número de registro de autoridade. Incluir os campos de acordo com as orientações de padronização contidas no artefato Manual de Padronização de Autoridades.

Outras informações podem ser obtidas nos artefatos "Procedimento Operacional", capítulo 4, para cada coleção da biblioteca (Acervo de Informações Aeronáuticas; Atos Normativos; Documentação OACI; Monografias; e Publicações Seriadas).

**COMPETÊNCIAS:**

- Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos, Manual de Padronização de Autoridades, Guia Técnico - Importação Autoridade, Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Documentação OACI, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema Gerenciador da Biblioteca.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "10. Gerar novo cadastro no acervo realizando a descrição inicial do documento, realizar a catalogação, classificação e indexação do novo cadastro".

### **03. Verificar se é uma atualização de título já existente no acervo**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O Analista de Biblioteca deve verificar se o item não é uma atualização de parte de um título já existente no acervo. Este procedimento é muito comum em documentos normativos aeronáuticos e em manuais técnicos de produtos aeronáuticos, em que apenas algumas páginas são substituídas ou acrescentadas ao volume original.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "É uma atualização?" seja "não é uma atualização", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar a fidedignidade do exemplar". Caso a resposta seja "sim, é uma atualização", deve-se seguir para a etapa "09. Atualizar título

existente conforme instruções do fornecedor e registrar as alterações no Sistema Gerenciador de Bibliotecas".

#### **04. Verificar a fidedignidade do exemplar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se o exemplar é fidedigno ao já cadastrado, conferindo todas as informações de seus campos, tais como edição, editora, data de publicação, descrição e detalhes físicos, se possui material adicional, entre outros.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O exemplar é fidedigno?" seja "não fidedigno", deve-se seguir para a etapa "05. Gerar novo cadastro no acervo a partir do acervo pré-existente e atualizar cadastro". Caso a resposta seja "fidedigno", deve-se seguir para a etapa "06. Inserir exemplar e dados correspondentes no Sistema Gerenciador de Bibliotecas e verificar se o documento é eletrônico".

#### **05. Gerar novo cadastro no acervo a partir do acervo pré-existente e atualizar cadastro**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve gerar, no Sistema Gerenciador da Biblioteca, novo cadastro de acervo a partir de cadastro existente, através do caminho CATALOGAÇÃO> CADASTRO.

Em seguida, deve digitar o número do acervo do título que se deseja copiar e clicar em TAB. Após o carregamento dos dados do acervo, clicar no ícone MAIS e em seguida no ícone COPIAR ACERVO. O sistema gerará um novo acervo com os mesmos dados do acervo copiado.

Por fim, deve atualizar todas as informações divergentes como se fosse uma nova catalogação.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Inserir exemplar e dados correspondentes no Sistema Gerenciador de Bibliotecas e verificar se o documento é eletrônico".

#### **06. Inserir exemplar e dados correspondentes no Sistema Gerenciador de Bibliotecas e verificar se o documento é eletrônico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: Durante o processo de catalogação a obra em questão recebeu código de acervo, contudo, o Analista de Biblioteca também deve registrar no Sistema Gerenciador da Biblioteca os dados específicos do exemplar, informando seu modo de aquisição, valor, fornecedor, data, unidade de informação (local de armazenamento), entre outros dados,

<p>conforme descrito nos artefatos elaborados como "Procedimento Operacional", para cada coleção da biblioteca e no Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca.</p> <p>Mesmo nos documentos eletrônicos, deve ser inserido o exemplar para poder realizar o DSI no sistema, exceto para os atos normativos. Neste caso, deve apenas sinalizar a "Biblioteca Legislação" através do botão BIBLIOTECA.</p> <p>Por fim, o Analista de Biblioteca deve verificar se o documento é eletrônico ou físico visando definir seu tratamento final.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Manual de Catalogação - Sistema Gerenciador da Biblioteca, Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Documentação OACI, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas.</p>
<p><b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Sistema Gerenciador da Biblioteca.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "O documento é eletrônico?" seja "É físico, podendo conter arquivos eletrônicos", deve-se seguir para a etapa "07. Dar tratamento físico ao documento e disponibilizá-lo para atendimento". Caso a resposta seja "É eletrônico", deve-se seguir para a etapa "08. Transferir arquivos, conferir os dados do acervo e disponibilizar a visualização do arquivo eletrônico".</p>

<p><b>07. Dar tratamento físico ao documento e disponibilizá-lo para atendimento</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve proceder conforme descrito nos artefatos elaborados como "Procedimento Operacional", para cada tipo de coleção da Biblioteca, onde, usualmente, se faz necessário aplicar etiqueta na lombada da obra contendo seus dados de classificação, aplicar etiqueta no interior da obra contendo seus dados de registro no sistema, aplicar carimbo na folha de rosto para novamente informar os dados de registro no sistema, além de carimbo identificador específico aplicado na página 33. Variações dos registros acima podem ocorrer de acordo com tipo de obra e suporte físico (revista, CD-ROM, etc.).</p> <p>Se o material recebido contiver arquivos eletrônicos, como é comum em CD-ROMs e pen-drives, o analista da biblioteca deverá transferi-los para a pasta de rede da biblioteca e armazená-los na respectiva pasta de seu fornecedor.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Realiza tratamento físico de documento do acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para</p>

Documentação OACI, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **08. Transferir arquivos, conferir os dados do acervo e disponibilizar a visualização do arquivo eletrônico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve transferir os arquivos eletrônicos, via FTP, para o servidor WEB da ANAC e registrar o seu endereço eletrônico no Sistema Gerenciador da Biblioteca para que seja gerado um link para o arquivo transferido. Os arquivos eletrônicos deverão ser transferidos também para a pasta de rede específica do tipo de material.

Os dados para acesso via FTP estão disponíveis na pasta de rede da biblioteca em \\svcrj1201\ANAC\SAF\GTAF\BIBLIOTECA\3 - Biblioteca Digital\FTP

Para os arquivos eletrônicos dos atos normativos o Analista de Biblioteca deve ainda conferir novamente se os dados extraídos do BPS ou DOU estão corretos e, se necessário, atualizá-los no sistema, assim como nomeá-los seguindo o padrão descrito no capítulo 4.4 do artefato "Procedimento Operacional para Atos Normativos".

Os arquivos eletrônicos dos atos normativos e demais arquivos eletrônicos de documentos que não possuem acesso restrito devem ser inseridos na pasta ARQUIVOS. Para os documentos que possuem acesso restrito e as capas dos documentos, os arquivos eletrônicos devem ser inseridos na pasta ARQUIVOS> 000000.

Após a transferência do arquivo para o servidor WEB da ANAC, o Analista de Biblioteca deverá testar o link disponibilizado no módulo de consulta do Sistema Gerenciador da Biblioteca para certificar-se de que o documento está abrindo corretamente.

Os arquivos eletrônicos de manuais técnicos de produtos aeronáuticos, publicações ICAO e das normas, não devem ser transferidos para o servidor web, e sim para as pastas de rede da Biblioteca. Devem também ser registrados em planilha de controle específica.

COMPETÊNCIAS:

- Consulta acervo bibliográfico, tempestivamente, utilizando as ferramentas disponíveis para cada tipo de fonte.
- Transfere arquivos eletrônicos da fonte de origem para o acervo da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Atos Normativos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **09. Atualizar título existente conforme instruções do fornecedor e registrar as alterações no Sistema Gerenciador de Bibliotecas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve executar o procedimento de atualização exatamente como descrito nas instruções que acompanham o item, seja eliminando as páginas existentes no exemplar da biblioteca e substituindo-as pelas recém recebidas ou acrescentando as novas páginas ao volume. Se necessário, o analista da biblioteca deverá atualizar os dados no sistema gerenciador da biblioteca, assim como os dados dispostos nas etiquetas externas.

Maiores informações podem ser verificadas nos artefatos “Procedimento Operacional” para cada tipo de coleção da biblioteca (Acervo de Informações Aeronáuticas; Atos Normativos; Documentação OACI; Monografias; Manuais Técnicos e Publicações Seriadas).

### COMPETÊNCIAS:

- Atualiza material bibliográfico com atenção, considerando os critérios estabelecidos pelos fornecedores.
- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Manuais Técnicos de Produtos Aeronáuticos, Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Documentação OACI, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **10. Gerar novo cadastro no acervo realizando a descrição inicial do documento, realizar a catalogação, classificação e indexação do novo cadastro**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: Ao verificar que o título recebido não existe na base de dados, o Analista de Biblioteca deve gerar um novo cadastro no Sistema Gerenciador da Biblioteca, inserindo em CATALOGAÇÃO> CADASTRO> INFORMAÇÕES INICIAIS, as informações da obra, tais como, o seu tipo (livro, periódico, mapa, legislação, etc.), unidade de informação (local de armazenamento), nível de autorização/acesso (se for o caso), e a classificação do documento.

A Biblioteca da ANAC adota a Classificação Decimal de Dewey (CDD), que codifica separadamente todos as diversas áreas do conhecimento existentes assim como seus desmembramentos.

O Analista de Biblioteca deverá analisar o assunto do documento e elaborar através da CDD o número de classificação que represente a obra. Esta codificação será também registrada em etiqueta na lombada do material e irá determinar a sua localização física, agrupando-o aos demais itens do mesmo tema.

A exceção para o padrão acima, são os atos normativos, para os quais a Biblioteca adota a Classificação Decimal de Direito (CDD-Doris). Contudo, a atividade do Analista de Biblioteca não muda, ou seja, deve analisar a obra em processo de catalogação e extrair da CDD-Doris os códigos referentes aos assuntos tratados.

Posteriormente, deve realizar a catalogação, classificação e indexação do novo cadastro gerado. Aqui se inicia a “representação descritiva e temática” do material recebido, como é academicamente reconhecido. Portanto, após a descrição inicial da publicação, onde são inseridas as informações gerais do material (tipo de obra, tipo de classificação, unidade de informação, etc.), o sistema disponibilizará a tela para cadastro específico da obra, já com código de acervo e os campos para sua descrição bibliográfica, tais como, título, autor, editora, ano de publicação, local, dentre outros.

A Biblioteca da ANAC adota a AACR2 como padrão de catalogação que define regras para cada tipo de documento. O Sistema Gerenciador da Biblioteca foi parametrizado de acordo com estas regras e disponibiliza, para cada tipo de obra, apenas os campos necessários de acordo com o tipo sinalizado na descrição inicial. Caso seja necessário, o sistema permite o acréscimo de novos campos, de acordo com as especificidades de cada obra.

Outras informações podem ser obtidas nos artefatos “Procedimento Operacional”, para cada coleção da biblioteca (Acervo de Informações Aeronáuticas; Atos Normativos; Documentação OACI; Monografias; e Publicações Seriadas). Tais documentos apresentam o detalhamento para o preenchimento dos respectivos campos do sistema, cujos dados serão extraídos diretamente da obra em processo de catalogação.

O processo de classificação apoia de forma geral a atividade de indexação das obras, contudo, não é conclusivo. Assim sendo, se for o caso, o Analista de Biblioteca deve acrescentar aos assuntos extraídos da CDD e CDD-Doris, os temas específicos da referida obra, inclusive adotando a taxonomia utilizada pela Agência, e registrá-los no sistema para que possam ser utilizados na recuperação dos itens pelo Sistema Gerenciador da Biblioteca.

Devem ser acrescentados como indexadores, por exemplo, os nomes de aeródromos, nomes de cidades, unidades da ANAC e até mesmos seus servidores, que obviamente não constam de catálogos externos de classificação, mas que poderão ser utilizados nas ferramentas de pesquisa ao acervo.

**COMPETÊNCIAS:**

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Documentação OACI, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema Gerenciador da Biblioteca.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "06. Inserir exemplar e dados correspondentes no Sistema Gerenciador de Bibliotecas e verificar se o documento é eletrônico".



MPR/SAF-072-R01

### 5.3 Armazenar Publicações Eletrônicas

Trata dos procedimentos de organização das publicações obtidas através de correio eletrônico (e-mail) enviado por um fabricante ou autoridade aeronáutica, ou do download de arquivos disponíveis em websites oficiais, ou pela digitalização de documentos em papel ou em microformas, ou ainda pela extração de arquivos de CDs e DVDs gravados artesanalmente e enviados por algum fornecedor oficial, com o objetivo de preservar o conhecimento e permitir sua recuperação de forma simples e rápida.

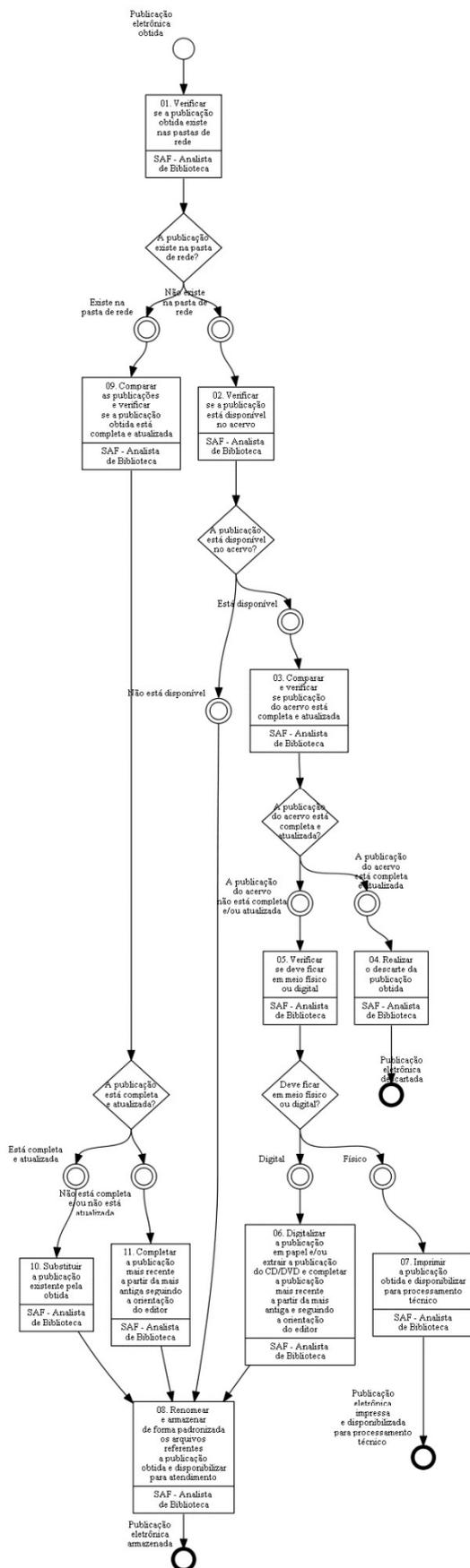
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Publicação eletrônica obtida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Publicação eletrônica descartada.
- b) Publicação eletrônica impressa e disponibilizada para processamento técnico.
- c) Publicação eletrônica armazenada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (2) Compara o conteúdo de publicações técnicas, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos; (3) Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Verificar se a publicação obtida existe nas pastas de rede**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se a publicação obtida existe nas pastas de rede, por meio dos seguintes procedimentos:

- a) identificar o título da publicação, seu "part number" (se houver), o produto aeronáutico de referência e o respectivo fabricante;
- b) acessar a pasta de rede da biblioteca referente ao fabricante citado na publicação obtida; e
- c) procurar dentro desta pasta se existe alguma publicação idêntica à que foi obtida, ou seja, do mesmo fabricante, com mesmo título e "part number" (se houver) e tratando dos mesmos modelos (ainda que incompleta ou em edição ou revisão diferentes).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A publicação existe na pasta de rede?" seja "não existe na pasta de rede", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se a publicação está disponível no acervo". Caso a resposta seja "existe na pasta de rede", deve-se seguir para a etapa "09. Comparar as publicações e verificar se a publicação obtida está completa e atualizada".

**02. Verificar se a publicação está disponível no acervo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se existe no acervo (em formato de papel, CD/DVD, pen drive ou em microformas) uma publicação idêntica àquela que foi obtida, conforme os seguintes procedimentos:

- a) identificar na publicação obtida o título, "part number" (se houver), o produto aeronáutico de referência e o respectivo fabricante; e
- b) acessar o catálogo da Biblioteca no Sistema Gerenciador da Biblioteca e pesquisar se existe uma publicação idêntica à que foi obtida, ou seja, do mesmo fabricante, com mesmo título e "part number" (se houver) e tratando dos mesmos modelos (ainda que incompleta ou em edição ou revisão diferentes).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A publicação está disponível no acervo?" seja "está disponível", deve-se seguir para a etapa "03. Comparar e verificar se publicação do acervo está completa e atualizada". Caso a resposta seja "não está disponível", deve-se seguir para a etapa "08. Renomear e armazenar de forma padronizada os arquivos referentes a publicação obtida e disponibilizar para atendimento".

**03. Comparar e verificar se publicação do acervo está completa e atualizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve comparar a publicação obtida com a publicação existente no acervo, com vistas a identificar se ambas estão completas e atualizadas.

Para tanto, em cada publicação, deve cotejar as suas páginas com a lista de páginas efetivas ou com alguma seção similar existente. Caso a publicação não possua uma lista de páginas efetivas ou com alguma seção similar, ela será folheada com atenção e deverá ser verificado se existe uma lacuna na paginação ou alguma descontinuidade na sequência do conteúdo.

Também deverão ser identificadas as datas da última atualização de cada publicação e a procedência dessas com as informações existentes no catálogo ou status de publicações do fabricante.

**COMPETÊNCIAS:**

- Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A publicação do acervo está completa e atualizada?" seja "A publicação do acervo está completa e atualizada", deve-se seguir para a etapa "04. Realizar o descarte da publicação obtida". Caso a resposta seja "A publicação do acervo não está completa e/ou atualizada", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar se deve ficar em meio físico ou digital".

#### **04. Realizar o descarte da publicação obtida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve descartar a publicação obtida, por meio da exclusão dos seus arquivos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **05. Verificar se deve ficar em meio físico ou digital**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve cotejar as páginas de uma publicação com as da outra no sentido de verificar se a publicação deve ser armazenada em meio físico ou digital.

Caso as publicações estejam em diferentes suportes, incompletas, ou se uma delas atualiza ou corrige a outra, ou mesmo se ambas estiverem no mesmo nível de atualização e completude, o Analista de Biblioteca deve analisar os conteúdos de ambas e decidir em qual suporte à publicação deve permanecer no acervo. Para tanto, deve realizar os seguintes procedimentos:

a) se a publicação existente no acervo estiver em papel, esta deve ser aberta na frente da tela do computador onde está sendo visualizada a publicação obtida, para comparar os conteúdos de cada publicação, página por página, identificando quais ficariam em um processo de "fusão" ou "mixagem" das duas; e

b) verificar qual versão da publicação contribuiria com uma maior quantidade de páginas para aquela que vier a ser resultante do processo de "fusão" ou "mixagem" das duas.

c) O Analista de Biblioteca deve optar por manter a publicação completa, atualizada e/ou corrigida no formato que possuir originalmente uma maior quantidade de páginas.

d) Se a publicação existente no acervo estiver em um CD, DVD ou pen drive, a opção será pelo formato eletrônico com a extração dos arquivos pertinentes.

**COMPETÊNCIAS:**

- Compara o conteúdo de publicações técnicas, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Deve ficar em meio físico ou digital?" seja "digital", deve-se seguir para a etapa "06. Digitalizar a publicação em papel e/ou extrair a publicação do CD/DVD e completar a publicação mais recente a partir da mais antiga e seguindo a orientação do editor". Caso a resposta seja "físico", deve-se seguir para a etapa "07. Imprimir a publicação obtida e disponibilizar para processamento técnico".

## **06. Digitalizar a publicação em papel e/ou extrair a publicação do CD/DVD e completar a publicação mais recente a partir da mais antiga e seguindo a orientação do editor**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O Analista da Biblioteca deve comparar os conteúdos das publicações e completar a mais recente a partir da mais antiga, garantindo que sempre fique uma versão mais atualizada, conforme a orientação do editor.

Para tanto, deve realizar os seguintes procedimentos:

1) Se a publicação existente no acervo for em papel:

a) retirar publicação da pasta, sem tirá-la da ordem que se encontra;

b) digitalizar a publicação para dentro de um pen drive conforme as limitações do equipamento utilizado. A digitalização será colorida (mesmo para originais em preto e branco), considerando a presença de texto e imagens, feita para o formato TIFF, com resolução de 300 dpi, e sempre que possível melhorando a nitidez;

c) retirar qualquer configuração que elimine o fundo, para evitar perda de nitidez na imagem gerada;

d) guardar a publicação original em papel na sua pasta original;

e) copiar os arquivos com as imagens geradas para o computador de trabalho e agrupar seus conteúdos na ordem do original em um único arquivo; e

f) comparar a versão eletrônica produzida na digitalização com a versão em papel para verificar se são fidedignas e, caso tenha ocorrido erros, efetuar as correções (com novas digitalizações) até que ambas estejam iguais.

- 2) Se a publicação existente no acervo estiver em um CD ou DVD ou pen drive:
- a) copiar os arquivos eletrônicos existentes dentro do CD ou DVD ou pen drive, que sejam referentes à publicação considerada idêntica, para uma pasta no computador de trabalho;
  - b) converter os arquivos retirados do CD ou DVD existente no acervo para o formato TIFF;
  - c) agrupar os diferentes arquivos gerados no formato TIFF em um único que respeite a ordem original da publicação conforme apresentada pelo editor;
  - d) conferir se a versão em formato TIFF é verossímil com a retirada do CD ou DVD existente no acervo.
- 3) Converter a publicação obtida no formato TIFF, por meio de aplicativo destinado para este fim, e verificar se este está igual ao original, promovendo as correções até que assim o fique.
- 4) abrir as duas publicações convertidas em TIFF (a obtida e a gerada a partir do acervo) em um aplicativo que permita a edição neste formato, uma em cada tela do computador, e, em regra, adotar a mais recente como base para aquela que será a versão resultante da “fusão” ou “mixagem” das duas. No entanto, caso a publicação mais antiga possua mais páginas, o Analista de Biblioteca deve adotá-la como base;
- 5) comparar os conteúdos de cada publicação, página por página, agregando as páginas e informações de modo a manter sempre a mais atualizada na versão resultante da “fusão” ou “mixagem” das duas, conforme a orientação do editor;
- a) Caso seja adotada a versão mais recente como base para “fusão” ou “mixagem” das publicações, o responsável pelo processo irá copiar e colar apenas as páginas da versão mais antiga que completam a mais recente, conforme a orientação do editor.
  - b) Caso seja adotada a versão mais antiga como base para “fusão” ou “mixagem” das publicações, o responsável pelo processo irá copiar e colar as páginas da versão mais recente na mais antiga, substituindo as que já estejam presentes, ou completando possíveis lacunas, conforme a orientação do editor.
- 6) conferir a versão resultante considerando a lista de páginas efetivas ou seção similar e listar as páginas que ainda estão faltando ou que estão desatualizadas;
- 7) gerar um arquivo PDF a partir do existente no formato TIFF; e
- 8) destinar ao armazenamento somente a versão resultante da “fusão” ou “mixagem” (nos formatos PDF e TIFF), descartando as demais.
- CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Renomear e armazenar de forma padronizada os arquivos referentes a publicação obtida e disponibilizar para atendimento".

## **07. Imprimir a publicação obtida e disponibilizar para processamento técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve imprimir a publicação obtida, considerando o tamanho do papel e o tipo de paginação daquela existente no acervo, e disponibilizá-la para o processamento técnico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **08. Renomear e armazenar de forma padronizada os arquivos referentes a publicação obtida e disponibilizar para atendimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve renomear os novos arquivos obtidos ou aqueles resultantes da “fusão” ou “mixagem” de duas publicações e armazená-los na pasta de rede da Biblioteca destinada a este fim.

Todo arquivo receberá um nome padronizado antes de ser armazenado. O nome de um arquivo deverá conter os seguintes elementos:

- nome do fabricante (de forma simplificada que o diferencie dos demais);
- nome do produto aeronáutico (apenas o nome da família do modelo ou da série, ou ainda ignorando as denominações das variantes e versões);
- título da publicação (mesmo que abreviado em forma de sigla); e
- o "part number" da publicação.

Observações:

1) caso uma publicação possua mais de um arquivo, cada arquivo deverá conter em seu nome uma expressão que o identifique e o diferencie dos demais.

2) os arquivos referentes a uma publicação deverão ser armazenados em uma pasta que indique a sua procedência e esta será armazenada na pasta que indique o fabricante do produto aeronáutico tratado nela.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **09. Comparar as publicações e verificar se a publicação obtida está completa e atualizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve comparar a publicação obtida com a publicação existente na pasta de rede da Biblioteca, com vistas a identificar se ambas estão

completas e atualizadas. Para tanto, em cada publicação, deve cotejar as suas páginas com a lista de páginas efetivas ou com alguma seção similar existente. Caso a publicação não possua uma lista de páginas efetivas ou com alguma seção similar, ela será folheada com atenção e deverá ser verificado se existe uma lacuna na paginação ou alguma descontinuidade na sequência do conteúdo.

Também deverão ser identificadas as datas da última atualização de cada publicação e a procedência dessas com as informações existentes no catálogo ou status de publicações do fabricante.

**COMPETÊNCIAS:**

- Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "A publicação está completa e atualizada?" seja "está completa e atualizada", deve-se seguir para a etapa "10. Substituir a publicação existente pela obtida". Caso a resposta seja "não está completa e/ou não está atualizada", deve-se seguir para a etapa "11. Completar a publicação mais recente a partir da mais antiga seguindo a orientação do editor".

**10. Substituir a publicação existente pela obtida**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O Analista de Biblioteca deve substituir a publicação existente na pasta de rede pela publicação obtida, mais completa e atualizada.

A publicação que não irá permanecer na pasta de rede deverá ser excluída.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "08. Renomear e armazenar de forma padronizada os arquivos referentes a publicação obtida e disponibilizar para atendimento".

**11. Completar a publicação mais recente a partir da mais antiga seguindo a orientação do editor**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** Se ambas as publicações estiverem incompletas ou se uma delas atualiza ou corrige a outra, o Analista da Biblioteca deve proceder a "fusão" ou "mixagem", completando aquela que deverá permanecer no acervo, seguindo os passos abaixo:

- a) converter cada uma das publicações, a obtida e a existente na pasta de rede, para o formato TIFF;
- b) verificar se o conteúdo do arquivo TIFF de cada uma das publicações ainda está igual ao original e promover as correções até que assim o fique;
- c) abrir as duas publicações em TIFF em um aplicativo que permita a edição neste formato, uma em cada tela do computador, e adotar a mais recente como base para aquela que será a versão resultante da "fusão" ou "mixagem" das duas. No entanto, caso a publicação mais antiga possua mais páginas, o Analista de Biblioteca deve adotá-la como base;

d) comparar os conteúdos de cada publicação, página por página, agregando as páginas e informações de modo a manter sempre a mais atualizada na versão resultante da “fusão” ou “mixagem” das duas, conforme a orientação do editor;

d.1) Caso seja adotada a versão mais recente como base para “fusão” ou “mixagem” das publicações, o responsável pelo processo irá copiar e colar apenas as páginas da versão mais antiga que completam a mais recente, conforme a orientação do editor.

d.2) Caso seja adotada a versão mais antiga como base para “fusão” ou “mixagem” das publicações, o responsável pelo processo irá copiar e colar as páginas da versão mais recente na mais antiga, substituindo as que já estejam presentes, ou completando possíveis lacunas, conforme a orientação do editor.

e) conferir a versão resultante considerando a lista de páginas efetivas ou seção similar e listar as páginas que ainda estão faltando ou que estão desatualizadas;

f) gerar um arquivo PDF a partir do existente no formato TIFF; e

g) Manter armazenada somente a versão resultante da “fusão” ou “mixagem” (nos formatos PDF e TIFF), descartando as demais.

**COMPETÊNCIAS:**

- Compara o conteúdo de publicações técnicas, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "08. Renomear e armazenar de forma padronizada os arquivos referentes a publicação obtida e disponibilizar para atendimento".

## 5.4 Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca

Trata dos procedimentos de disponibilização de publicações e informações técnicas que exigem configurações tecnológicas e/ou permissões de segurança especiais não encontradas nas estações de trabalho utilizadas pelos colaboradores da ANAC ou em seus perfis de usuário, através do acesso remoto a computadores que funcionam como servidores de aplicativos. O uso dos servidores de aplicativos é feito de acordo a Instrução Normativa n. 40, de 30 de abril de 2010, sendo vedada a utilização para fins diversos da consulta a informações técnicas.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de acessibilidade recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Informação técnica disponibilizada.
- b) Tratativas realizadas.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza conteúdo técnico de publicações a serem disponibilizadas nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos; (2) Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos; (3) Implementa configurações e/ou permissões de acesso a conteúdo técnico a ser disponibilizado nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com as informações e/ou soluções apresentadas pelo fornecedor do conteúdo; (4) Verifica a necessidade de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança, para o acesso de informações técnicas em websites.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Verificar se a demanda corresponde a um conteúdo já disponível nos servidores e se este necessita ser atualizado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se a demanda corresponde a algum conteúdo já disponível nos servidores e se este necessita ser atualizado, conforme a seção "I" do artefato Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

A lista dos conteúdos já disponíveis encontra-se na seção "VII" do artefato Instruções de Uso dos Servidores da Biblioteca e neste constam as configurações necessárias para o acesso e atualização.

Geralmente, quando a demanda for referente a um conteúdo recebido fisicamente pela biblioteca, já existe um indicativo que se trata de algo presente ou não nos servidores e se este é uma atualização ou não.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Corresponde a conteúdo disponível e precisa de atualização?" seja "conteúdo não disponível", deve-se seguir para a etapa "02. Identificar a configuração tecnológica e/ou permissão de segurança necessária ao acesso do conteúdo". Caso a resposta seja "conteúdo disponível e não precisa de atualização", deve-se seguir para a etapa "12. Verificar se as configurações e permissões estão ativas e são eficazes". Caso a resposta seja "conteúdo disponível e precisa de atualização", deve-se seguir para a etapa "13. Atualizar conteúdo e verificar se ele continuou acessível".

## **02. Identificar a configuração tecnológica e/ou permissão de segurança necessária ao acesso do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve identificar a configuração tecnológica e/ou permissão de segurança necessária ao acesso do conteúdo.

Geralmente as restrições de acesso a determinado conteúdo estão relacionadas a um dos motivos abaixo:

- a) instalação ou execução de um aplicativo ou certificado;
- b) instalação ou execução de um plug-in no navegador de Internet;
- c) configuração do sistema operacional ou do navegador de Internet;
- d) configuração de uma porta de protocolo;
- e) autorização no proxy ou no firewall; e
- f) permissão do perfil da conta de usuário de rede ou local que está sendo utilizada.

Entretanto, antes mesmo de testar cada uma das possibilidades acima, o Analista de Biblioteca deve buscar as informações sobre o conteúdo a ser tornado acessível, mais precisamente quais são as configurações e permissões previstas pelo seu fornecedor.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica a necessidade de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança, para o acesso de informações técnicas em websites.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Identificou a configuração e/ou permissão necessária?" seja "não identificou", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar informações ao fornecedor do conteúdo". Caso a resposta seja "identificou", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar se a configuração e/ou permissão depende da STI".

### **03. Solicitar informações ao fornecedor do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista da Biblioteca deve pedir ao responsável pelo relacionamento com fabricantes e fornecedores do setor que solicite a quem produziu ou distribuiu o conteúdo para que este preste as informações necessárias para que o mesmo seja tornado acessível.

Em seguida, o Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve elaborar e enviar um correio eletrônico com esta solicitação, incluindo o relato do problema e as ações executadas até o momento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar informações do fornecedor do conteúdo".

### **04. Aguardar informações do fornecedor do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar as informações apresentadas pelo fornecedor do conteúdo e deve verificar se elas são as necessárias e suficientes para resolver o problema de acesso.

O Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve encaminhar ao solicitante as informações prestadas por quem produziu ou distribuiu o conteúdo.

Ao final das tratativas, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o fornecedor serão armazenadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da Biblioteca, renomeando-as de forma padronizada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar se a configuração e/ou permissão depende da STI".

### **05. Verificar se a configuração e/ou permissão depende da STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se as configurações e/ou permissões de acesso ao conteúdo dependem da STI para serem implementadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A configuração e/ou permissão depende da STI?" seja "depende", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar configuração e/ou

permissão à STI". Caso a resposta seja "não depende", deve-se seguir para a etapa "11. Implementar configuração e/ou permissão e verificar se o conteúdo está acessível".

## **06. Solicitar configuração e/ou permissão à STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve abrir um chamado no suporte de serviços da STI, conforme as instruções normativas da ANAC.

Na abertura do chamado, deve relatar o problema que está ocorrendo e qual conteúdo deseja tornar acessível e, sempre que possível, quais são ações previstas para sua resolução.

Na solicitação de abertura do chamado deve constar o nome do requerente, seu ramal, sua lotação funcional e a localização das máquinas que funcionam com servidores de aplicativos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar a configuração e/ou permissão pela STI".

## **07. Aguardar a configuração e/ou permissão pela STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve acompanhar o chamado aberto e aguardar as providências adotadas pela STI para implementação das configurações e/ou permissões de acesso ao conteúdo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Verificar se a STI implementou a configuração e/ou permissão".

## **08. Verificar se a STI implementou a configuração e/ou permissão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se as configurações e/ou permissões foram implementadas com sucesso e testar se o conteúdo está acessível.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A STI implementou a configuração e/ou permissão?" seja "implementou", deve-se seguir para a etapa "09. Disponibilizar o acesso à informação técnica". Caso a resposta seja "não implementou", deve-se seguir para a etapa "10. Realizar tratativas buscando uma solução alternativa de fornecimento do conteúdo".

## **09. Disponibilizar o acesso à informação técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve disponibilizar o acesso à informação técnica através do servidor de aplicativos da Biblioteca.

Sempre que uma informação técnica for disponibilizada, o solicitante da demanda deve ser avisado.

Para conectar o usuário ao servidor da Biblioteca, o Analista de Biblioteca deve seguir as orientações da seção “III” do artefato Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

Por fim, caso seja necessário, deve registrar na seção “VII” do artefato Instruções de Uso dos Servidores da Biblioteca” as ações que são necessárias para execução do acesso, atualização e manutenção referente àquele conteúdo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **10. Realizar tratativas buscando uma solução alternativa de fornecimento do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista da Biblioteca deve pedir ao responsável pelo relacionamento com fabricantes e fornecedores do setor que solicite a quem produziu ou distribuiu o conteúdo para que este apresente a publicação ou informação em outro formato ou suporte, ou ainda que seja fornecida uma solução alternativa de acesso.

Em seguida, o Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve elaborar e enviar um correio eletrônico com esta solicitação, realizando as tratativas necessárias junto ao fornecedor do conteúdo.

Cabe informar que, considerando o exposto no Anexo 8 da ICAO e nos documentos de aceitação dos produtos no Brasil, a responsabilidade de apresentar as publicações e informações técnicas dos produtos aeronáuticos é de seu fabricante e da autoridade aeronáutica do país de origem.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **11. Implementar configuração e/ou permissão e verificar se o conteúdo está acessível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve implementar as configurações e/ou permissões necessárias para que o conteúdo fique acessível.

Em seguida, deve testar se todo conteúdo ficou acessível e está funcionando corretamente.

Após implementar as configurações necessárias e conseguir o acesso ao conteúdo, o Analista de Biblioteca deve atualizar a seção “VII” do artefato Guia de Instruções de Uso dos Servidores da Biblioteca, com vistas a registrar as ações que deverão ser executadas no respectivo acesso, atualização e manutenção.

**COMPETÊNCIAS:**

- Implementa configurações e/ou permissões de acesso a conteúdo técnico a ser disponibilizado nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com as informações e/ou soluções apresentadas pelo fornecedor do conteúdo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conteúdo está acessível?" seja "está acessível", deve-se seguir para a etapa "09. Disponibilizar o acesso à informação técnica". Caso a resposta seja "não está acessível", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar configuração e/ou permissão à STI".

## **12. Verificar se as configurações e permissões estão ativas e são eficazes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se as configurações e permissões implementadas anteriormente ainda estão ativas e se são eficazes em manter o conteúdo disponível e funcionando corretamente.

Primeiramente, deve tentar acessar o conteúdo e verificar se ele está funcionando corretamente.

Em seguida, caso esteja inacessível ou apresentando problemas, o Analista da Biblioteca deve consultar a seção "VII" do artefato Instruções de Uso dos Servidores da Biblioteca, pois nele constam as configurações e permissões necessárias para o acesso ao conteúdo técnico.

Depois, o Analista de Biblioteca deve analisar as configurações e permissões ativas de cada uma das máquinas e do usuário local para verificar se ainda estão ativas.

A partir destas verificações e análise, o Analista da Biblioteca deve decidir sobre o encaminhamento do trabalho, como segue abaixo:

"Não estão ativas", com isso o fluxo seguiria para atividade 5, conforme vimos na anterior.

- "Estão ativas e não são eficazes", neste caso seguiríamos o fluxo como está atualmente, ou seja para atividade 2, pois teríamos que analisar o que está acontecendo e identificar o que deveria ser feito.

- "Estão ativas e são eficazes", neste caso seguiríamos o fluxo direto para atividade 7, para encerrar o processo.

Cabe ressaltar que a eficácia estaria relacionada ao sucesso no acesso ao conteúdo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As configurações e permissões estão ativas e são eficazes?" seja "estão ativas", deve-se seguir para a etapa "02. Identificar a configuração tecnológica e/ou permissão de segurança necessária ao acesso do conteúdo". Caso a resposta seja "não estão ativas", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar se a configuração e/ou permissão depende da STI".

**13. Atualizar conteúdo e verificar se ele continuou acessível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve atualizar o conteúdo técnico, conforme a seção "VII" do artefato Instruções de Uso dos Servidores da Biblioteca.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza conteúdo técnico de publicações a serem disponibilizadas nos servidores de aplicativos da biblioteca, de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conteúdo atualizado continuou acessível?" seja "sim, o conteúdo continuou acessível", deve-se seguir para a etapa "09. Disponibilizar o acesso à informação técnica". Caso a resposta seja "O conteúdo não continuou acessível", deve-se seguir para a etapa "12. Verificar se as configurações e permissões estão ativas e são eficazes".

## 5.5 Disponibilizar Informações Técnicas de Websites na Biblioteca Digital

Trata dos procedimentos necessários ao controle de dados sobre websites com informações técnicas referentes a produtos aeronáuticos, geralmente mantidos por seus fabricantes e autoridades aeronáuticas, no intuito de disponibilizá-los na Biblioteca Digital da ANAC.

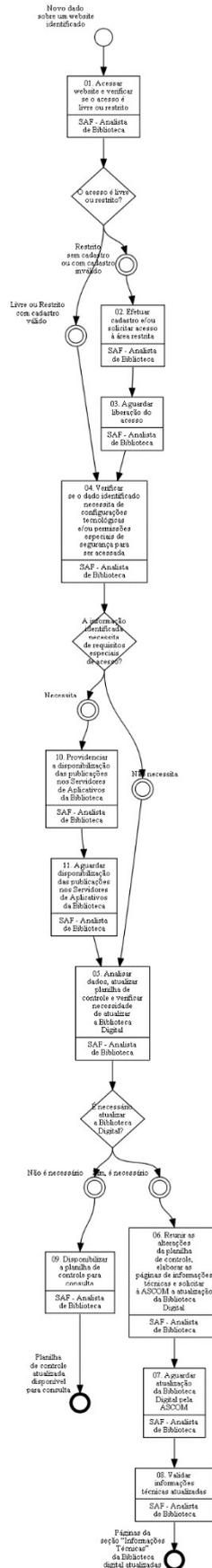
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novo dado sobre um website identificado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Páginas da seção "Informações Técnicas" da Biblioteca digital atualizadas.
- b) Planilha de controle atualizada disponível para consulta.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (2) Verifica a necessidade de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança, para o acesso de informações técnicas em websites.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Acessar website e verificar se o acesso é livre ou restrito**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve acessar o website onde está presente o dado e verificar se a página é de acesso livre ou restrito (ou seja, que exige login e senha para ser acessada).

Para fins deste processo, considera-se um novo dado sobre um website:

- a descoberta do início ou do encerramento das atividades de um website;
- a inclusão ou exclusão de uma publicação em um repositório;
- o fornecimento, o cancelamento ou a negação de um acesso a uma área restrita;
- a geração ou a atualização de login e senha;
- a mudança de uma URL ou de um título de uma página;
- a alteração no nome de um fabricante ou a incorporação deste por outro;
- o surgimento de um país ou a criação de uma autoridade aeronáutica, dentre outros.

Se a página do website possuir área restrita, o Analista de Biblioteca deve verificar se já existe na planilha de controle algum login e senha válidos para aquele endereço eletrônico ou de outro referente ao mesmo responsável (fabricante) e deve testá-los para verificar se ainda são válidos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O acesso é livre ou restrito?" seja "restrito sem cadastro ou com cadastro inválido", deve-se seguir para a etapa "02. Efetuar cadastro e/ou solicitar acesso à área restrita". Caso a resposta seja "livre ou Restrito com cadastro válido", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar se o dado identificado necessita de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança para ser acessada".

## **02. Efetuar cadastro e/ou solicitar acesso à área restrita**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve analisar e identificar a forma de obtenção do acesso à área restrita do website ou de restabelecimento do funcionamento dos dados existentes na planilha na planilha de controle que estiverem inválidos.

Neste último caso, deve tentar refazer a configuração de login conforme orientação disponível no website e, se este procedimento não funcionar ou se não existirem login e senha na planilha, deve encaminhar a demanda de obtenção ou de restabelecimento do acesso para o Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores, informando: telefones, e-mails e endereços de formulários eletrônicos relacionados ao responsável pela área restrita ou pelo suporte aos clientes.

Se existir um cadastro disponível para solicitação de acesso à área restrita no próprio website, o Analista de Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve preenche-lo utilizando os dados de oficiais da ANAC (nome da instituição, telefone, e-mail e endereço funcionais).

Caso a conta de acesso à área restrita tenha que ter uma pessoa responsável, o Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve preencher o cadastro e utilizar seu nome e dados funcionais.

Se não existir um cadastro disponível para ser preenchido no website, ou se este não estiver funcionando corretamente o Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve elaborar e enviar um correio eletrônico para o responsável pela área restrita ou pelo suporte aos clientes solicitando liberação do acesso à área restrita e o fornecimento de login e senha.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar liberação do acesso".

### **03. Aguardar liberação do acesso**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar as tratativas com o responsável pelo website ou pelo suporte aos clientes para obtenção ou restabelecimento do acesso à área restrita.

O Analista da Biblioteca que trata dos contatos com os fabricantes e fornecedores deve encaminhar ao solicitante os dados de acesso à área restrita assim que recebe-los, fazendo o mesmo em caso de resposta negativa.

Cabe ressaltar que mesmo a resposta sendo negativa, ela resultará em um dado a ser registrado na planilha.

Ao final das tratativas de obtenção ou restabelecimento do acesso à área restrita, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o responsável pelo website ou pelo suporte aos clientes serão armazenadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da biblioteca, renomeando-as de forma padronizada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar se o dado identificado necessita de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança para ser acessada".

### **04. Verificar se o dado identificado necessita de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança para ser acessada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se o dado necessita de alguma configuração tecnológica exigida ou permissão de segurança necessária para ser acessado.

As configurações e permissões necessárias são aquelas não disponíveis nos computadores e/ou nos perfis de usuário de rede (ou local) que estão sendo utilizados para acessar o dado identificado, podendo ser, por exemplo, referentes a um "plugin" ou aplicativo executado pelo navegador de Internet, a instalação prévia de um programa ou certificado, a configuração de uma porta de protocolo, a uma permissão no proxy ou de perfil da conta ou da própria máquina que está sendo utilizada como servidor.

O fato da página de um website não carregar no navegador de Internet pode ser fruto de alguma configuração tecnológica exigida ou permissão de segurança necessária e estas não podem ser identificadas em máquinas e perfis sem determinados privilégios.

**COMPETÊNCIAS:**

- Verifica a necessidade de configurações tecnológicas e/ou permissões especiais de segurança, para o acesso de informações técnicas em websites.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A informação identificada necessita de requisitos especiais de acesso?" seja "não necessita", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar dados, atualizar planilha de controle e verificar necessidade de atualizar a Biblioteca Digital". Caso a resposta seja "necessita", deve-se seguir para a etapa "10. Providenciar a disponibilização das publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca".

## **05. Analisar dados, atualizar planilha de controle e verificar necessidade de atualizar a Biblioteca Digital**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve efetuar a análise dos dados, considerando o produto aeronáutico referido no website ou página, o seu fabricante e a situação no Brasil quanto à certificação e operação. Outro aspecto importante a ser considerado na análise é a confiabilidade das informações e publicações presentes no website e/ou página e do responsável pela sua disponibilização.

A análise pode resultar em diferentes alterações na planilha, tais como inclusão, exclusão, substituição e sinalização (destaque) de dados.

A planilha possui os seguintes campos:

- a) Responsável: nome da pessoa (física ou jurídica) que criou ou mantém o website ou página, geralmente o nome de um fabricante de produto aeronáutico;
- b) Título: expressão que identifica a página do website e que aparece em destaque no início, ou na barra do navegador de Internet quando ela está aberta ou no elemento do menu de navegação do website que aponta para ela;
- c) URL: endereço na Internet que aparece na respectiva barra do navegador quando a página do website está aberto ou respectivo elemento do menu do website;
- d) Acesso: indicação se acesso ao website ou página é livre ou restrito (ou seja, se necessita de login e senha para ser acessado);
- e) Login: expressão que identifica o usuário da área restrita do website ou página;
- f) Password: expressão de caráter sigiloso que preenchida e acionada em conjunto do Login permite o acesso à área restrita do website ou página;
- g) Conteúdo: descrição resumida do conteúdo do website ou página utilizando siglas para representar as publicações e informações disponíveis;
- h) Observações: complementa algum dado apresentado nos demais;
- i) Produtos aeronáuticos: lista resumida dos produtos aeronáuticos referidos no website ou página;
- j) Biblioteca Digital: indicação que houve uma alteração na planilha e que esta poderá representar uma inclusão, ou uma exclusão ou uma substituição em alguma página da Biblioteca Digital da ANAC.

Além dos campos citados acima é adotado no preenchimento da planilha o seguinte padrão de cor de fonte:

- preto (para dados que não sofreram alterações e/ou não merecem destaque);
- verde (para dados incluídos e substituídos após a última atualização da Biblioteca Digital);
- vermelho (para dados excluídos ou não incluídos);
- roxo (para dados não oficiais);
- azul (para indicar que existem ações pendentes sobre determinado campo);
- rosa (para dados que merecem atenção e cuidado no uso);
- amarelo (para dados em que existam dúvidas sobre a pertinência).

A URL não deve ter sua cor de fonte alterada. Neste campo, deve-se adotar o preenchimento da célula com a cor referente à alteração.

Com exceção do campo “URL”, são permitidas alterações nos demais campos com a substituição do dado existente pelo novo.

No preenchimento da planilha, o Analista de Biblioteca deve observar:

- No campo “Responsável” indicar as denominações anteriores e variações do nome entre colchetes.
- No campo “Título” quando se tratar da página principal e/ou inicial de um website, e este não possuir um título específico que o identifique, usar o termo “[website]”; e no caso de determinado responsável (ou fabricante) possuir mais de uma website, usar os termos “[website 1]”, “[website 2]”, ..., respectivamente, para diferenciar cada um deles.
- No campo “Acesso” acrescentar a indicação que é possível criar e administrar contas para outros usuários usando a expressão “(administrador)” logo após o termo “Restrito”;
- Nos campos “Login” e “Password” indicar o nome do servidor da biblioteca responsável por cada uma das contas.
- No campo “Conteúdo” quando se tratar da página principal ou inicial de um website, usar a expressão “Website comercial”, e quando não se tiver consciência ou certeza do conteúdo presente, usar a expressão “Verificar conteúdo”.
- No campo “Observações” o preenchimento é livre, mas deve adotar algumas expressões padronizadas:
  - . para explicar o motivo da exclusão ou não inclusão de determinado website ou página: “Website fora do ar”, “Website substituído”, “Website não oficial”, “Fabricante incorporado”, “Não é um fabricante ou autoridade” ou “Tenho dúvidas se é um fabricante ou autoridade”;
  - . para mostrar que está pendente a solicitação ou o fornecimento dos dados de acesso de uma área restrita: “Solicitar login e senha”.
- No campo “Produtos aeronáuticos” quando se tratar de um componente, usar a expressão “Componentes”, e quando o “responsável” for uma empresa que detém o capital ou controla diferentes fabricantes, usar a expressão “Holding”.

Após realizar a alteração na planilha, verificar se esta poderá representar inclusão, exclusão ou substituição em alguma página da Biblioteca Digital da ANAC, preenchendo o campo, respectivamente, com as seguintes marcações: “i”, “e” e “s”.

Por fim, o Analista de Biblioteca deve verificar a necessidade de atualizar a Biblioteca Digital a partir do conjunto de alterações efetuadas na planilha.

**COMPETÊNCIAS:**

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "É necessário atualizar a Biblioteca Digital?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "06. Reunir as alterações da planilha de controle, elaborar as páginas de informações técnicas e solicitar à ASCOM a atualização da Biblioteca Digital". Caso a resposta seja "não é necessário", deve-se seguir para a etapa "09. Disponibilizar a planilha de controle para consulta".

## **06. Reunir as alterações da planilha de controle, elaborar as páginas de informações técnicas e solicitar à ASCOM a atualização da Biblioteca Digital**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O Analista de Biblioteca deve verificar todos os dados existentes na planilha de controle e reunir as alterações que possam representar inclusão, exclusão ou substituição de informação presente em alguma página referente da seção "Informações Técnicas" da Biblioteca Digital da ANAC.

Após, deve acessar cada uma das páginas da seção "Informações Técnicas" e, no menu do navegador de Internet, clicar em "Salvar como" (CTRL+S), gerando uma versão completa de cada página no disco rígido para que esta seja objeto das alterações a serem efetuadas.

Realizar as alterações previstas na planilha no código fonte de cada página salva no disco rígido, adequando-as ao padrão de descrição e representação da Biblioteca Digital da ANAC.

Adicionalmente, o Analista de Biblioteca deve analisar cada uma das páginas referentes a seção "Informações Técnicas" presentes na Biblioteca Digital da ANAC e verificar se existem erros ou alterações a serem realizadas além das previstas na planilha de controle, realizando as demais correções e alterações identificadas.

Após, deve testar e validar as alterações efetuadas nas páginas salvas no disco rígido.

Por fim, o Analista de Biblioteca deve elaborar e enviar e-mail para ASCOM solicitando a substituição dos trechos do código fonte afetados pelas alterações e correções nas páginas que estão hospedadas no website da ANAC.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar atualização da Biblioteca Digital pela ASCOM".

## **07. Aguardar atualização da Biblioteca Digital pela ASCOM**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Analista de Biblioteca.

**DETALHAMENTO:** O Analista de Biblioteca deve aguardar a atualização da Biblioteca Digital a ser efetuada pela ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Validar informações técnicas atualizadas".

## **08. Validar informações técnicas atualizadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve acessar cada página referente a "Informações Técnicas" hospedada no website da ANAC para testar e validar as alterações e correções solicitadas.

Caso exista alguma alteração ou correção que não foi efetuada ou que não ficou adequada ao padrão já existente na Biblioteca Digital, deve enviar novo e-mail para ASCOM solicitando as providências cabíveis.

Repetir este procedimento até que a atualização esteja concluída.

Validadas as informações, o Analista de Biblioteca deve acessar a planilha de controle e retirar as marcações relacionadas à atualização da Biblioteca Digital concluída.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **09. Disponibilizar a planilha de controle para consulta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: A planilha de controle deve ficar sempre disponível para consulta interna nas pastas de rede da Biblioteca.

Por possuir dados confidenciais, como os referentes às áreas de acesso restrito, apenas os colaboradores da Biblioteca devem possuir acesso à planilha de controle.

Após consultar/atualizar a planilha, o Analista de Biblioteca deve fechá-la para permitir que possíveis alterações sejam feitas e salvas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **10. Providenciar a disponibilização das publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve encaminhar demanda para disponibilização de publicação técnica nos servidores de aplicativos.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca', publicado no MPR/SAF-072-R00, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aguardar disponibilização das publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca".

## **11. Aguardar disponibilização das publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar resposta para a demanda de disponibilização de publicação técnica nos servidores de aplicativos, ainda que seja negativa.  Cabe ressaltar que mesmo a resposta sendo negativa, ela ainda resultará em um dado a ser registrado na planilha.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar dados, atualizar planilha de controle e verificar necessidade de atualizar a Biblioteca Digital".

## 5.6 Realizar Atendimento da Biblioteca

Trata dos procedimentos relativos ao atendimento ao público usuário da Biblioteca da ANAC, por meio de todos os canais possíveis, sejam presenciais ou remotos. O tipo de documento ou informação demandada, assim como seus respectivos fornecedores, diferenciam as modalidades de atendimento fornecidas. O presente processo constitui a atividade finalística da unidade e é executado por todos os analistas, mesmo que divergente de sua "área documental" específica.

O processo contém, ao todo, 24 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de material ou serviço recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

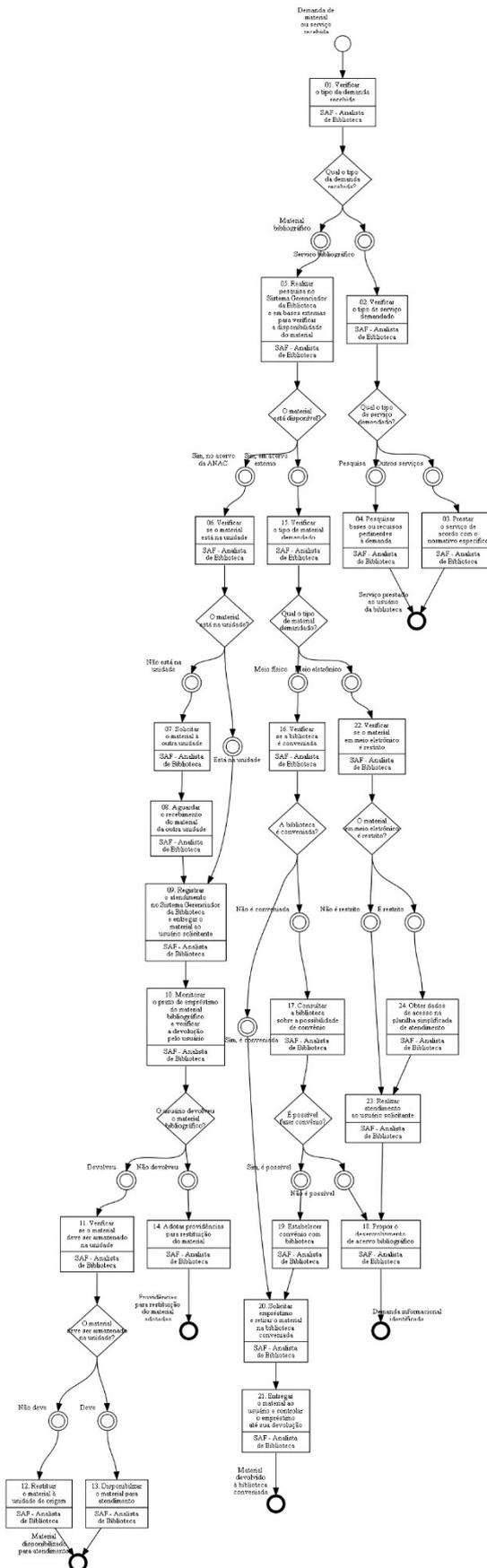
- a) Serviço prestado ao usuário da biblioteca.
- b) Demanda informacional identificada.
- c) Providências para restituição do material adotadas.
- d) Material disponibilizado para atendimento.
- e) Material devolvido à biblioteca conveniada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Monitora o prazo de empréstimo de material bibliográfico, tempestivamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela Biblioteca da ANAC; (2) Realiza pesquisa nas diversas fontes para verificar a disponibilidade de material bibliográfico; (3) Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Procedimento Operacional para Monografias", "Norma Geral da Biblioteca", "Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca", "Procedimento Operacional para Atos Normativos", "Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas", "Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca", "Procedimento Operacional para Documentação OACI", "Procedimento Operacional para Publicações Seriadas", "Manual de Consulta - Sistema Gerenciador da Biblioteca".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Verificar o tipo da demanda recebida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: As demandas para atendimento realizados pela Biblioteca da ANAC podem ser recebidas através das interfaces presencial, telefônica, por e-mail, Lync ou através do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

Em todas as situações o Analista de Biblioteca deve verificar se é uma demanda de material bibliográfico (circulação ou acesso ao acervo, pesquisa ou fornecimento de documentos) ou de serviços bibliográficos (normatização de documentos; elaboração de referências bibliográficas ou fichas catalográficas; levantamento bibliográfico, entre outros).

Ressalta-se que a demanda para material bibliográfico pode ser tanto no acervo da ANAC ou de instituições ou empresas externas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo da demanda recebida?" seja "serviço bibliográfico", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar o tipo de serviço demandado". Caso a resposta seja "material bibliográfico", deve-se seguir para a etapa "05. Realizar pesquisa no Sistema Gerenciador da Biblioteca e em bases externas para verificar a disponibilidade do material".

## **02. Verificar o tipo de serviço demandado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar qual o tipo de serviço demandado, que pode ser uma pesquisa ou outros serviços.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de serviço demandado?" seja "outros serviços", deve-se seguir para a etapa "03. Prestar o serviço de acordo com o normativo específico". Caso a resposta seja "pesquisa", deve-se seguir para a etapa "04. Pesquisar bases ou recursos pertinentes à demanda".

## **03. Prestar o serviço de acordo com o normativo específico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve identificar o tipo de serviço demandado e executá-lo de acordo com a norma específica correspondente.

Os serviços bibliográficos prestados pela biblioteca são, em sua maioria, padronizados por normas técnicas, tais como, "Elaboração de referências" (NBR6023); "Citações em documentos" (NBR10520); Apresentação de trabalhos acadêmicos (NBR14724); Apresentação de livros (NBR6029), assim como elaboração de fichas catalográficas (AACR2), entre outros.

Caso seja informado pelo solicitante que o serviço a ser prestado deve ser orientado por outro documento normativo, o Analista de Biblioteca deve seguir as orientações desse outro documento.

Os normativos em formato eletrônico de uso da biblioteca estão disponíveis na pasta de rede (\\svcrj1201\ANAC\SAF\GTAF\BIBLIOTECA\3 - Biblioteca Digital\Arquivos eletronicos - Acervo\Normas).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **04. Pesquisar bases ou recursos pertinentes à demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve, inicialmente, realizar a pesquisa solicitada no próprio acervo da Biblioteca da ANAC, por meio do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

Não sendo localizados os documentos referentes ao assunto demandado, deve analisar as melhores opções de bases e fontes de informação externas para tornar a realizar a pesquisa.

Os resultados da pesquisa deverão ser encaminhados ao solicitante no formato de referência bibliográfica visando permitir a sua utilização em outros trabalhos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **05. Realizar pesquisa no Sistema Gerenciador da Biblioteca e em bases externas para verificar a disponibilidade do material**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve pesquisar a existência e disponibilidade do item bibliográfico no acervo da ANAC, por meio do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

Caso não o localize, deve verificar a possibilidade de localização em acervos externos específicos em consonância com o tipo e/ou temática da obra demandada.

Em caso de dúvidas nas pesquisas realizadas no acervo da ANAC, o Manual de Consulta - Sistema Gerenciador da Biblioteca deve ser consultado. Além disso, os artefatos denominados "Procedimento Operacional", possuem capítulos específicos para realização de atendimentos para cada tipo de coleção do acervo (Acervo de Informações Aeronáuticas; Atos Normativos; Documentação OACI; Monografias; e Publicações Seriadas).

Para pesquisas referentes aos manuais técnicos de produtos aeronáuticos, a "Planilha simplificada de atendimento", localizada na pasta de rede da biblioteca, contém endereços e dados de acesso às bases dos respectivos fabricantes e também deve ser consultada.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza pesquisa nas diversas fontes para verificar a disponibilidade de material bibliográfico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Procedimento Operacional para Publicações Seriadas, Procedimento Operacional para Monografias, Procedimento Operacional para Documentação OACI, Procedimento Operacional para Atos Normativos, Procedimento Operacional para Acervo de Informações Aeronáuticas, Manual de Consulta - Sistema Gerenciador da Biblioteca.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material está disponível?" seja "sim, no acervo da ANAC", deve-se seguir para a etapa "06. Verificar se o material está na unidade". Caso a resposta seja "sim, em acervo externo", deve-se seguir para a etapa "15. Verificar o tipo de material demandado".

## **06. Verificar se o material está na unidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar no Sistema Gerenciador da Biblioteca se o exemplar demandado está disponível na própria unidade de atendimento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material está na unidade?" seja "não está na unidade", deve-se seguir para a etapa "07. Solicitar o material à outra unidade". Caso a resposta seja "está na unidade", deve-se seguir para a etapa "09. Registrar o atendimento no Sistema Gerenciador da Biblioteca e entregar o material ao usuário solicitante".

## **07. Solicitar o material à outra unidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve solicitar o material bibliográfico demandado, por e-mail, à biblioteca onde está localizado, já informando o nome do usuário solicitante.

Excepcionalmente, pode ocorrer de o usuário solicitante, assim como o material bibliográfico, também não estar localizado na biblioteca de atendimento. Neste caso, para dar celeridade ao atendimento, a biblioteca que está de posse do exemplar requisitado deve enviá-lo diretamente ao usuário solicitante, por malote, já com o empréstimo efetuado e registrado no Sistema Gerenciador da Biblioteca.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Aguardar o recebimento do material da outra unidade".

## **08. Aguardar o recebimento do material da outra unidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar o recebimento do material bibliográfico solicitado a outra unidade da Biblioteca da ANAC, que deve ser tramitado por malote.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Registrar o atendimento no Sistema Gerenciador da Biblioteca e entregar o material ao usuário solicitante".

## **09. Registrar o atendimento no Sistema Gerenciador da Biblioteca e entregar o material ao usuário solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve realizar os seguintes procedimentos, conforme a situação:

a) Se o material demandado estiver em um suporte físico e estiver disponível na própria unidade de atendimento, o Analista de Biblioteca deve localizá-lo na estante, registrar o empréstimo no Sistema Gerenciador da Biblioteca e disponibilizá-lo ao solicitante. Para registrar o empréstimo ir em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> EMPRÉSTIMO. Procurar pelo nome do usuário, digitar o número do exemplar e clicar em EMPRESTAR;

b) Se for uma renovação de empréstimo, proceder da mesma forma descrita no item "a". Entretanto, ao localizar o registro de empréstimo do usuário, o sistema irá mostrar as obras que estão emprestadas com ele. Selecionar os exemplares que se deseja renovar e clicar em RENOVAR;

c) Caso o solicitante esteja em outra unidade que possua biblioteca local, o Analista de Biblioteca deve encaminhar o exemplar, via malote, para que biblioteca local faça o empréstimo diretamente ao solicitante. O malote deve ser registrado no SEI, conforme procedimento padrão, e no Sistema Gerenciador da Biblioteca, em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> MALOTE> ENVIO;

d) Caso o solicitante esteja em outra unidade sem biblioteca local, o Analista da Biblioteca deve encaminhar o exemplar, via malote, diretamente ao usuário, já com o empréstimo registrado no Sistema Gerenciador da Biblioteca. Neste caso específico, devido ao prazo de trânsito do malote, e visando não prejudicar o usuário em relação ao prazo de empréstimo, este deve ser registrado como “empréstimo especial”, com prazo inicial de 30 dias. Caso a unidade do solicitante não seja atendida pelo malote, o Analista de Biblioteca deve encaminhar o exemplar via Correios através do SEI (entregar no protocolo da Agência). Para realizar esse procedimento, deve criar um novo processo de envio de publicações, tendo o usuário solicitante como interessado e direcionando o processo por meio de despacho ao setor de lotação do usuário solicitante. No despacho, deve informar que o exemplar encaminhado segue para empréstimo.

e) Se o material demandado for eletrônico e estiver disponível nas pastas de rede da Biblioteca da ANAC, o Analista de Biblioteca deve encaminhá-lo eletronicamente ao solicitante, neste caso registrando apenas o atendimento no Sistema Gerenciador da Biblioteca.

f) Para publicações passíveis de atualização (normas, atos normativos, manuais técnicos de produtos aeronáuticos, documentos ICAO, entre outros..), o analista da biblioteca deverá sempre verificar a vigência da publicação visando se certificar que está entregando ao solicitante a versão mais atualizada.

Em caso de dúvidas, o artefato Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca deve ser consultado.

**COMPETÊNCIAS:**

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca, SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Monitorar o prazo de empréstimo do material bibliográfico e verificar a devolução pelo usuário".

## **10. Monitorar o prazo de empréstimo do material bibliográfico e verificar a devolução pelo usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve monitorar o prazo para renovação do empréstimo ou devolução do item emprestado e contatar o usuário solicitante um dia antes do vencimento do empréstimo. A partir da resposta obtida, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

a) Caso o usuário manifeste-se pela renovação, o Analista de Biblioteca deve efetiva-la no Sistema Gerenciador da Biblioteca, da seguinte maneira: Acessar CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> EMPRÉSTIMO; Procurar pelo nome do usuário. Ao localizar o registro de empréstimo do usuário, o sistema irá mostrar as obras que estão emprestadas com ele; Selecionar os exemplares que se deseja renovar e clicar em RENOVAR.

Obs.: Caso o material esteja como empréstimo especial, este deverá ser devolvido para depois ser novamente emprestado. Uma alternativa nesse caso é fazer alteração no prazo de empréstimo em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> ALTERAÇÃO DE PRAZO> POR EXEMPLAR.

b) Caso o usuário informe que irá devolver o exemplar emprestado, o Analista de Biblioteca deve aguardar o recebimento do item em sua unidade para encerrar o empréstimo, mesmo que o usuário informe que já o encaminhou via malote. Para efetuar uma devolução, deve ir em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> DEVOLUÇÃO; Digitar o número do exemplar e clicar em DEVOLVER.

c) Caso o Analista da Biblioteca não consiga contato com o usuário que possui o exemplar emprestado no dia anterior ao seu vencimento, deve continuar tentando nos dias subsequentes. Em caso de insucesso, deve contatar o superior imediato para apurar os motivos.

Em caso de dúvidas sobre os procedimentos para empréstimo, renovação e devolução de exemplares, os artefatos Norma Geral da Biblioteca e Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca devem ser consultados.

Por fim, o Analista de Biblioteca deve verificar se o usuário devolveu o item bibliográfico ao final do prazo de empréstimo, considerando as prorrogações decorrentes das eventuais renovações efetuadas.

COMPETÊNCIAS:

- Monitora o prazo de empréstimo de material bibliográfico, tempestivamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela Biblioteca da ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Norma Geral da Biblioteca, Manual de Atendimento e Circulação de Materiais - Sistema Gerenciador da Biblioteca.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O usuário devolveu o material bibliográfico?" seja "devolveu", deve-se seguir para a etapa "11. Verificar se o material deve ser armazenado na unidade". Caso a resposta seja "não devolveu", deve-se seguir para a etapa "14. Adotar providências para restituição do material".

<b>11. Verificar se o material deve ser armazenado na unidade</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar, ao fazer o registro da devolução no Sistema Gerenciador da Biblioteca, se o material utilizado para atendimento deve ser armazenado na própria unidade ou em outra unidade da Biblioteca da ANAC.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material deve ser armazenado na unidade?" seja "não deve", deve-se seguir para a etapa "12. Restituir o material à unidade de origem". Caso a resposta seja "deve", deve-se seguir para a etapa "13. Disponibilizar o material para atendimento".

<b>12. Restituir o material à unidade de origem</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve encerrar o empréstimo do material utilizado para atendimento no Sistema Gerenciador da Biblioteca e encaminhá-lo à biblioteca de origem, por malote.  O malote deve ser registrado no SEI, utilizando a referência do Processo nº 00058.503436/2016-66 e informando, por despacho, que o exemplar encaminhado segue devido a uma devolução de empréstimo. Também deve ser registrado no Sistema Gerenciador da Biblioteca, em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> MALOTE> ENVIO;
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>13. Disponibilizar o material para atendimento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve armazenar o material utilizado para atendimento no local de indicado, de acordo com o número de chamada disposto na etiqueta interna ou na lombada. Após, o material estará disponível para novos atendimentos.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>14. Adotar providências para restituição do material</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve adotar providências para promover a restituição do material ao acervo da Biblioteca da ANAC, conforme os procedimentos a seguir descritos:

a) Se a não devolução ocorrer por extravio ou irreparável dano causado pelo usuário, este deverá ser notificado pelo Analista de Biblioteca, com vistas a restituição de outro exemplar do mesmo título à Biblioteca da ANAC. Neste caso, o novo exemplar deve substituir o antigo com os mesmos dados, conforme processamento técnico; e

b) Alguns materiais bibliográficos são caracterizados como bens permanentes e, portanto, enquadrados como patrimônio da ANAC. Em se tratando de um desses materiais, e não sendo possível a restituição do mesmo, o Analista de Biblioteca deve informar ao setor de patrimônio da Agência para que as providências cabíveis sejam adotadas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 15. Verificar o tipo de material demandado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se o material demandado está disponível em meio físico ou eletrônico, já visando a melhor forma de obtenção da obra junto às fontes externas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de material demandado?" seja "meio físico", deve-se seguir para a etapa "16. Verificar se a biblioteca é conveniada". Caso a resposta seja "meio eletrônico", deve-se seguir para a etapa "22. Verificar se o material em meio eletrônico é restrito".

## 16. Verificar se a biblioteca é conveniada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se a biblioteca da instituição que possui o exemplar demandado pelo usuário possui convênio para intercâmbio de materiais bibliográficos com a Biblioteca da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A biblioteca é conveniada?" seja "não é conveniada", deve-se seguir para a etapa "17. Consultar a biblioteca sobre a possibilidade de convênio". Caso a resposta seja "sim, é conveniada", deve-se seguir para a etapa "20. Solicitar empréstimo e retirar o material na biblioteca conveniada".

## 17. Consultar a biblioteca sobre a possibilidade de convênio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve consultar a biblioteca externa sobre a possibilidade de estabelecimento de acordo de serviço ou convênio com a Biblioteca da ANAC, bem como iniciar as tratativas acerca dos documentos necessários e tramites a serem percorridos para a formalização da cooperação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É possível fazer convênio?" seja "não é possível", deve-se seguir para a etapa "18. Propor o desenvolvimento de acervo bibliográfico". Caso a resposta seja "sim, é possível", deve-se seguir para a etapa "19. Estabelecer convênio com biblioteca".

## 18. Propor o desenvolvimento de acervo bibliográfico

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve propor o desenvolvimento de acervo bibliográfico no âmbito da própria Biblioteca da ANAC.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **19. Estabelecer convênio com biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve providenciar os trâmites necessários, bem como a documentação exigida para o estabelecimento do convênio entre as partes.  Ressalta-se que, para o estabelecimento de convênios entre bibliotecas, faz-se necessária a assinatura da hierarquia superior responsável pela biblioteca, e o registro do bibliotecário e/ou da biblioteca no Conselho Regional de Biblioteconomia, dentre outras exigências.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Solicitar empréstimo e retirar o material na biblioteca conveniada".

### **20. Solicitar empréstimo e retirar o material na biblioteca conveniada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve solicitar o empréstimo do material demandado e providenciar a retirada junto à biblioteca conveniada, utilizando preferencialmente o transporte da ANAC.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Entregar o material ao usuário e controlar o empréstimo até sua devolução".

### **21. Entregar o material ao usuário e controlar o empréstimo até sua devolução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve entregar o material retirado na biblioteca conveniada ao usuário solicitante e seguir os regulamentos e prazos relativos ao empréstimo, estabelecidos pela biblioteca que cedeu o exemplar.  Visando não incorrer em atrasos na devolução/renovação, o Analista de Biblioteca deve registrar o empréstimo em planilha específica (contendo título, prazos, usuário e a biblioteca conveniada).  Os procedimentos abaixo devem ser adotados para empréstimos entre bibliotecas conveniadas:  a) As obras serão emprestadas pelo prazo de 14 (quatorze) dias corridos, renováveis até a data de devolução pela própria Biblioteca da ANAC, por igual período, sempre que possível, observando-se as normas de empréstimo de cada biblioteca. Ou seja, não é necessário a realização de renovação via sistema ou "in-loco" nesses casos;

- b) As bibliotecas conveniadas poderão solicitar a devolução antecipada do(s) livro(s), e nós da Biblioteca da ANAC, repassamos a solicitação aos servidores responsáveis. O não cumprimento acarretará as sanções previstas nas normas de empréstimo de cada Biblioteca (para a Biblioteca da ANAC), ocasionando prejuízo aos demais usuários que utilizam o serviço;
- c) O(s) livro(s) emprestado(s) ficará(ão) sob a responsabilidade do servidor da ANAC que o solicitou, a quem caberá devolvê-lo(s) nas mesmas condições de quando o recebeu;
- d) Em havendo rasuras, inutilizações, ainda que parciais, ou extravio do material, caberá ao servidor da ANAC providenciar sua reposição com exemplar idêntico ou a edição mais recente existente no mercado editorial, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à notificação da Biblioteca;
- e) A biblioteca conveniada em débito para com o Serviço de Biblioteca não usufruirá do sistema de empréstimo enquanto não findado o débito, o que nos impede de solicitar materiais para toda a agência;
- f) Cada usuário poderá retirar até 5 (cinco) obras concomitantemente;
- g) As retiradas são realizadas às sextas-feiras em horário oportuno às atividades da Biblioteca ANAC, salvo em feriados nacionais ou do legislativo e judiciário. Assim que disponíveis os materiais solicitados, será realizado o aviso por e-mail.
- h) Para publicações passíveis de atualização (normas, atos normativos, manuais técnicos de produtos aeronáuticos, documentos ICAO, entre outros..), o analista da biblioteca deverá sempre verificar a vigência da publicação visando se certificar que está entregando ao solicitante a versão mais atualizada.

**COMPETÊNCIAS:**

- Monitora o prazo de empréstimo de material bibliográfico, tempestivamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela Biblioteca da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**22. Verificar se o material em meio eletrônico é restrito**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se o acesso ao material em meio eletrônico é restrito, através de cadastros prévio e senhas, ou livre, ou seja, não restrito.

Normalmente, o material em meio eletrônico é disponibilizado pelas fontes externas em sítios institucionais na Internet.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material em meio eletrônico é restrito?" seja "não é restrito", deve-se seguir para a etapa "23. Realizar atendimento ao usuário solicitante". Caso a resposta seja "É restrito", deve-se seguir para a etapa "24. Obter dados de acesso na planilha simplificada de atendimento".

**23. Realizar atendimento ao usuário solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve realizar o atendimento ao usuário solicitante, que pode ser realizado por meio do envio do documento solicitado diretamente ao usuário ou por meio remoto, onde, através do compartilhamento de tela, o usuário será "colocado" dentro da base externa já desbloqueada para que o mesmo conclua sua pesquisa e colete os documentos desejados.

Para publicações passíveis de atualização (normas, atos normativos, manuais técnicos de produtos aeronáuticos, documentos ICAO, entre outros..), o analista da biblioteca deverá sempre verificar a vigência da publicação visando se certificar que está entregando ao solicitante a versão mais atualizada.

Maiores informações sobre o atendimento remoto poderão ser obtidas no artefato Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Instruções - Servidores de Aplicativos da Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Propor o desenvolvimento de acervo bibliográfico".

## **24. Obter dados de acesso na planilha simplificada de atendimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve buscar os dados de acesso na "Planilha simplificada de atendimento", localizada na pasta de rede biblioteca, para fins de realizar o atendimento ao usuário solicitante.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "23. Realizar atendimento ao usuário solicitante".

## 5.7 Receber Doação de Material Bibliográfico

Trata dos procedimentos relativos ao recebimento e tratamento do material bibliográfico doado à Biblioteca da ANAC, em grande maioria, pelos seus colaboradores internos, Tal tratamento pode culminar no aceite ou não do material e sua destinação final, seja a inclusão no acervo, doação à outra biblioteca ou efetivo descarte.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Doação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

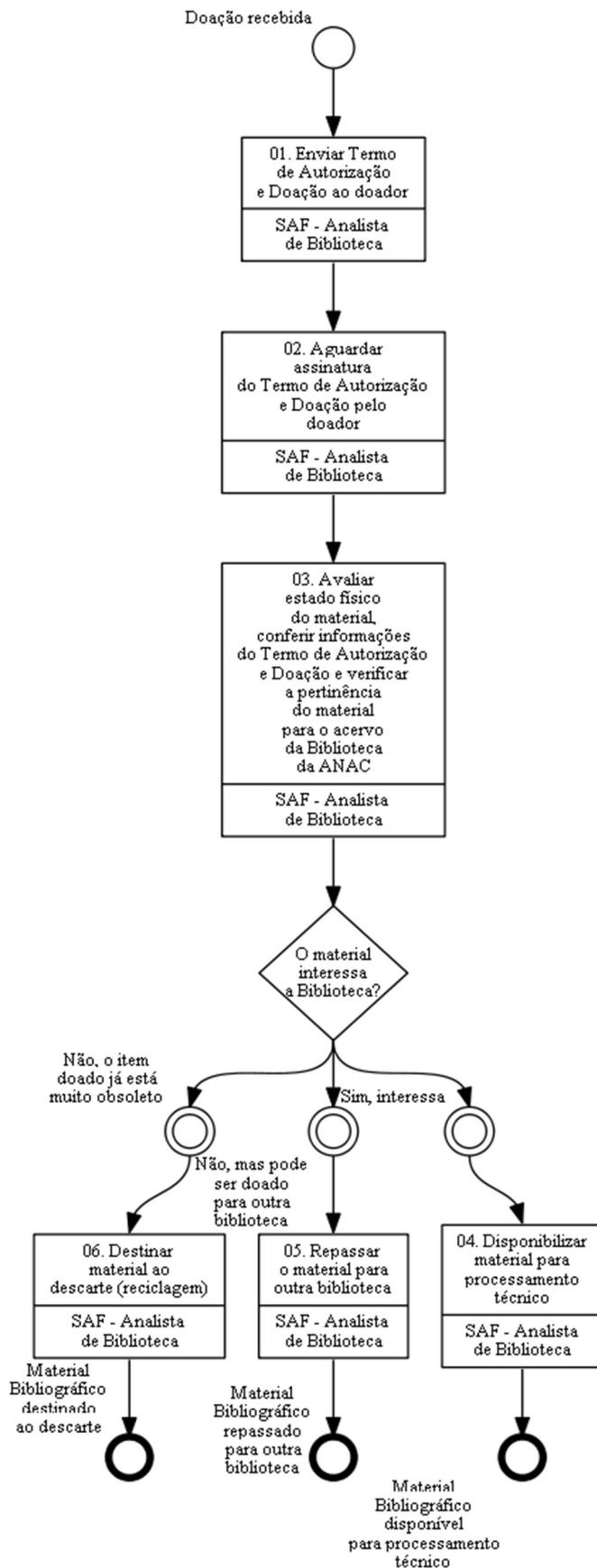
- a) Material Bibliográfico destinado ao descarte.
- b) Material Bibliográfico repassado para outra biblioteca.
- c) Material Bibliográfico disponível para processamento técnico.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia criteriosamente o material bibliográfico, considerando os requisitos de interesse para incorporação ao acervo da ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC", "Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Enviar Termo de Autorização e Doação ao doador**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve encaminhar, por e-mail, ou entregar presencialmente o Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca ao doador, para a formalização da doação através da assinatura do documento.

Desse modo, fica registrado que o doador tem ciência de que as obras poderão ser incorporadas ou não ao acervo da ANAC, assim como poderão ser descartadas futuramente, seja pela obsolescência de seu conteúdo ou porque o acervo recebeu exemplares mais recentes ou em melhor estado.

Eventualmente, as doações podem ser recebidas pela Biblioteca sem a identificação precisa de seu doador, o que inviabiliza o envio do Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca, mas não impede o tratamento do material bibliográfico nos moldes do presente processo.

Entretanto, nos casos de recebimento de doação de material eletrônico, este somente poderá ser disponibilizado na Biblioteca Digital da ANAC mediante a expressa autorização do doador, que, nestes casos, pode ocorrer por e-mail, ou pelo Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca assinado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar assinatura do Termo de Autorização e Doação pelo doador".

## **02. Aguardar assinatura do Termo de Autorização e Doação pelo doador**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar o retorno do Termo de Autorização e Doação de Documentos - Biblioteca assinado pelo doador.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar estado físico do material, conferir informações do Termo de Autorização e Doação e verificar a pertinência do material para o acervo da Biblioteca da ANAC".

## **03. Avaliar estado físico do material, conferir informações do Termo de Autorização e Doação e verificar a pertinência do material para o acervo da Biblioteca da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve analisar o material recebido seguindo as orientações dispostas no artefato Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC, capítulos 3 (Critérios gerais de seleção) e 6 (Acervos específicos), para avaliar o

aproveitamento no acervo da Biblioteca da ANAC, o descarte ou o repasse para outra biblioteca.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Avalia criteriosamente o material bibliográfico, considerando os requisitos de interesse para incorporação ao acervo da ANAC.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca da ANAC.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "O material interessa a Biblioteca?" seja "não, o item doado já está muito obsoleto", deve-se seguir para a etapa "06. Destinar material ao descarte (reciclagem)". Caso a resposta seja "sim, interessa", deve-se seguir para a etapa "04. Disponibilizar material para processamento técnico". Caso a resposta seja "não, mas pode ser doado para outra biblioteca", deve-se seguir para a etapa "05. Repassar o material para outra biblioteca".

<b>04. Disponibilizar material para processamento técnico</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve disponibilizar o material doado que interessa à Biblioteca da ANAC para o processamento técnico. O material deve ser encaminhado com o máximo de informações possíveis visando apoiar o registro no Sistema Gerenciador da Biblioteca.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Repassar o material para outra biblioteca</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve repassar a doação a outra biblioteca, seguindo os trâmites de doação estabelecidos pela instituição recebedora do material.  Deve ser repassado a outras bibliotecas o material que não interesse à Biblioteca da ANAC e não esteja obsoleto.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

<b>06. Destinar material ao descarte (reciclagem)</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve destinar aos centros de reciclagem certificados pela prefeitura ou triturar na própria unidade da Biblioteca o material bibliográfico não enquadrado nos parâmetros de aceite pela Biblioteca da ANAC e não passível de doação para outras bibliotecas.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Controlar Acervo da Biblioteca

Trata dos procedimentos de inventário do acervo da Biblioteca da ANAC, realizados periodicamente com o objetivo de verificar a integridade do material bibliográfico. Tal rotina se deve a natureza das bibliotecas em fazer circular um bem “patrimoniado” pelas instituições, onde falhas de controle e extravios sempre podem ocorrer.

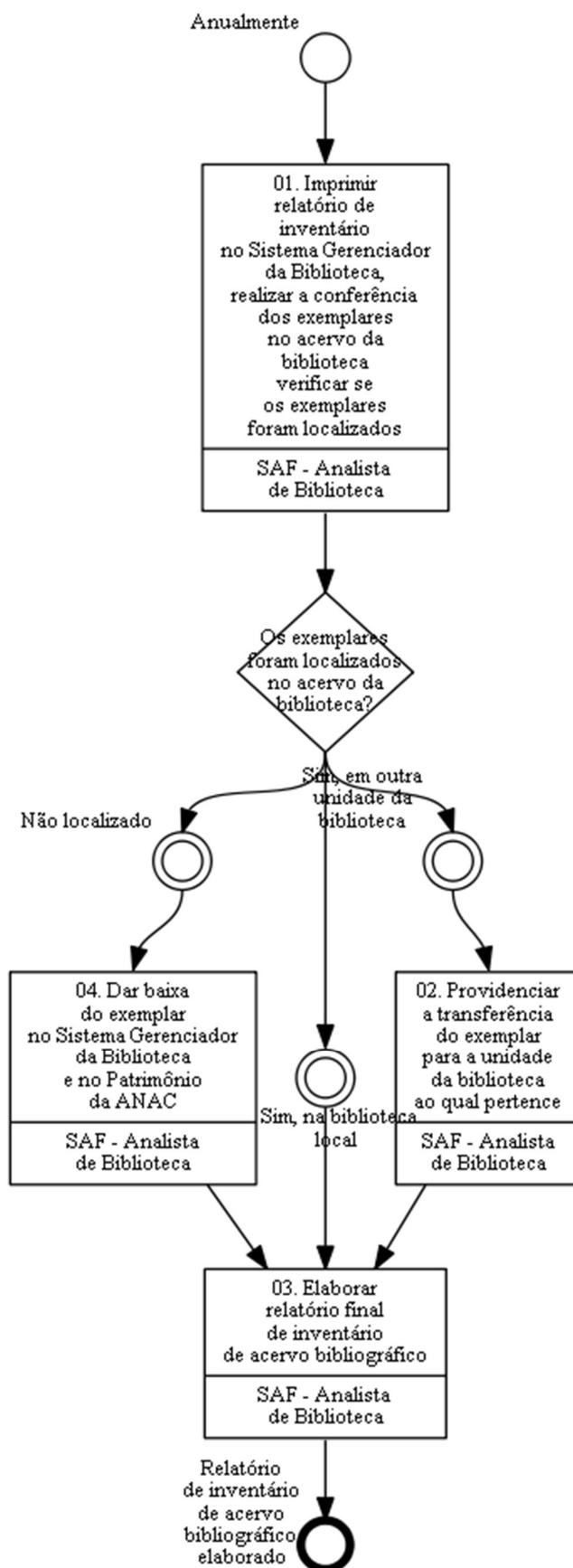
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Anualmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório de inventário de acervo bibliográfico elaborado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos; (2) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação; (3) Realiza conferência de material bibliográfico, considerando seus dados de patrimônio registrados no sistema gerenciador da biblioteca.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Relatórios - Sistema Gerenciador de Bibliotecas".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Imprimir relatório de inventário no Sistema Gerenciador da Biblioteca, realizar a conferência dos exemplares no acervo da biblioteca verificar se os exemplares foram localizados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve imprimir o relatório de conferência de materiais, formato inventário, no Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho: Relatórios>Conferência de materiais> Exemplar.

Após, deve realizar os seguintes procedimentos:

1. Selecione a Biblioteca que deseja inventariar;
2. O tipo de material a ser inventariado;
3. Em OPÇÃO, selecione Formato inventário;
4. No botão SITUAÇÃO selecione para SITUAÇÃO DO ACERVO - Normal e para SITUAÇÃO DO EXEMPLAR - Normal e Malote;
5. Preencha a DATA INICIAL DE CADASTRO com a data 01/01/1900 e a DATA FINAL DE CADASTRO com a data do dia em que o colaborador está extraíndo o relatório do sistema; e
6. Por fim, clicar em IMPRIMIR.

Posteriormente, deve iniciar a conferência exemplar por exemplar seguindo a ordem dos exemplares dispostos nas estantes, de acordo com o número de chamada. Essa forma de conferir vai garantir que documentos dispostos na prateleira e não constantes do relatório sejam identificados e verificados.

No próprio relatório, o Analista de Biblioteca deve sinalizar a localização ou não do item listado, bem como anotar as observações pertinentes identificadas durante esse processo de conferência, relacionadas aos exemplares que precisem de ajustes posteriores (troca de etiquetas, obras iguais com número de chamada diferentes, material avariado, etc.).

Da mesma forma, encontrando itens não listados no relatório, deve anotar no final do relatório as informações sobre esse exemplar para que seja verificado o motivo pelo qual ele não apareceu no relatório (se não aparece na lista por algum erro no sistema, ou se pertence a outra unidade, entre outros).

Para os exemplares não localizados em uma primeira verificação, fazer uma nova verificação para tentar localizá-lo junto às outras unidades da Biblioteca. Caso não localize, deve rastrear o histórico de circulação do item.

Após todas as tentativas, caso o exemplar não seja localizado, anotar no relatório.

Outras informações podem ser obtidas no Manual de Relatórios - Sistema Gerenciador de Bibliotecas.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza conferência de material bibliográfico, considerando seus dados de patrimônio registrados no sistema gerenciador da biblioteca.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Relatórios - Sistema Gerenciador de Bibliotecas.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os exemplares foram localizados no acervo da biblioteca?" seja "sim, em outra unidade da biblioteca", deve-se seguir para a etapa "02. Providenciar a transferência do exemplar para a unidade da biblioteca ao qual pertence". Caso a resposta seja "sim, na biblioteca local", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar relatório final de inventário de acervo bibliográfico". Caso a resposta seja "não localizado", deve-se seguir para a etapa "04. Dar baixa do exemplar no Sistema Gerenciador da Biblioteca e no Patrimônio da ANAC".

## **02. Providenciar a transferência do exemplar para a unidade da biblioteca ao qual pertence**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve providenciar a transferência do exemplar para a unidade da biblioteca de origem, para fins de inventário.  Os exemplares identificados na prateleira, mas que não pertençam ao acervo da unidade da Biblioteca que está sendo inventariada, deverão ser encaminhados para a unidade da Biblioteca de origem, via malote.  O malote deve ser registrado no SEI, utilizando a referência do Processo nº 00058.503436/2016-66 e informando, por despacho, que o exemplar encaminhado segue devido ao inventário do acervo. Também deve ser registrado no Sistema Gerenciador da Biblioteca, em CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS> MALOTE> ENVIO.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Sistema Gerenciador da Biblioteca.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar relatório final de inventário de acervo bibliográfico".

## **03. Elaborar relatório final de inventário de acervo bibliográfico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve gerar um relatório final com o resultado do inventário, informando a quantidade de itens verificados, a quantidade de itens localizados e não localizados.
COMPETÊNCIAS: - Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **04. Dar baixa do exemplar no Sistema Gerenciador da Biblioteca e no Patrimônio da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve dar baixa dos exemplares não localizados no acervo da biblioteca no Sistema Gerenciador da Biblioteca, em CATALOGAÇÃO> CADASTRO EXEMPLAR, excluindo o exemplar, ou, se este tiver histórico de empréstimo, alterando sua situação para EXCLUÍDO.

No caso de exclusão do exemplar, deve também excluir o registro do acervo dele caso não exista mais nenhum exemplar vinculado a esse acervo. Para excluir o acervo, ir em CATALOGAÇÃO> CADASTRO> MAIS> EXCLUIR ACERVO.

Além disso, deve dar baixa no Patrimônio da ANAC caso o exemplar tenha registro. Para tanto, deve solicitar orientações ao setor responsável pelo Patrimônio da ANAC, seguindo o respectivo manual de procedimentos.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar relatório final de inventário de acervo bibliográfico".

## 5.9 Controlar Recebimento de Publicações Técnicas

Trata dos procedimentos relativos ao conjunto de atividades que proporcionam o controle do recebimento e a seleção de publicações técnicas sobre produtos aeronáuticos enviadas por fabricantes, em razão dos acordos realizados para a certificação destes produtos no país.

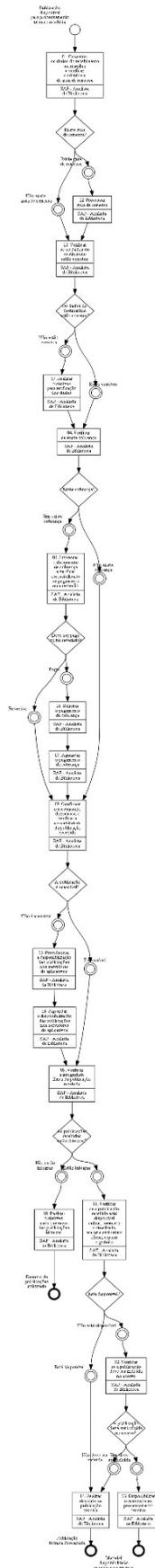
O processo contém, ao todo, 17 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Publicação disponível para processamento técnico recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Publicação técnica descartada.
- b) Material disponibilizado para processamento técnico.
- c) Reenvio de publicações solicitado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica; (2) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (3) Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Cadastrar os dados do recebimento na planilha e verificar a existência de guia de remessa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve cadastrar os dados do recebimento da publicação técnica, em planilha específica para cada destinatário/remete disponível na pasta de rede, conforme os seguintes procedimentos:

- a) identificar o remetente de cada uma das remessas por meio dos dados presentes no invólucro da remessa, em sua guia ou documento de encaminhamento, ou do nome do fabricante de produtos aeronáuticos citados nas publicações técnicas recebidas. Neste último caso, o fabricante do produto aeronáutico deve ser identificado como remetente;
- b) agrupar as remessas que possuem o mesmo remetente;
- c) dentro desses grupos, manter juntas as remessas com o mesmo endereço de origem, e nesses conjuntos reunir os que possuem o mesmo endereço de destino;
- d) ordenar alfabeticamente os grupos de remessas de acordo com o nome do remetente, mas mantendo agrupadas as remessas com endereços de origem e destino semelhantes;
- e) retirar de cada grupo separado uma remessa por vez e cadastra-la individualmente;
- f) identificar o fabricante de produtos aeronáuticos cujas publicações técnicas estão naquela remessa específica;
- g) localizar o controle de remessas específico para aquele remetente, com o mesmo endereço de origem e destino, nas pastas de rede referentes ao fabricante;
- h) se existir um controle de remessas específico para aquele remetente, com o mesmo endereço de origem e destino, deve cadastrar cada remessa no respectivo controle, considerando o remetente e o destinatário, e preencher cada campo da tabela sempre que o dado referente a ele estiver disponível;
- i) se existir um controle de remessas específico para aquele remetente, mas com endereço de origem e destino diferentes, ou se não existir um controle de remessas específico para aquele remetente, deve criar novo controle dentro da pasta do respectivo fabricante.
- j) O controle de remessas deverá conter:
  - o nome do fabricante em destaque;
  - caixas para reproduzir os dados de remetente e destinatário conforme constam nos invólucros ou envelopes, nas guias de remessa, nos avisos de embarque aéreo (AWB), nas cartas de encaminhamento ou em documentos de cobrança;
  - os nomes dos modelos de produtos aeronáuticos;
  - códigos de assinatura;
  - e uma tabela para o preenchimento dos dados referentes as remessas específicas.

k) A tabela existente no controle de remessas deverá conter os seguintes campos:

- data de cadastramento;
- quantidade de publicações técnicas recebidos;
- suporte físico das publicações técnicas recebidas;
- nomes dos modelos de produtos aeronáuticos citados nas publicações técnicas recebidas;
- sigla indicando tipos de publicações técnicas recebidas;
- informação se as publicações técnicas recebidas foram descartadas (preenchida ao término deste processo);
- sigla ou nome da transportadora;
- códigos e identificações da remessa no remetente e/ou na transportadora (inclusive o número do AWB);
- e observações quanto ao motivo do descarte, ou sobre duplicidade da remessa, ou seu estado físico, ou ainda a indicação do valor pago pelo desembaraço alfandegário.

l) Cadastrar cada remessa no respectivo controle, considerando o remetente e o destinatário, e preencher cada campo da tabela sempre que o dado referente a ele estiver disponível. Para isso, abrir o controle referente ao remetente daquela remessa e confirmar dados do remetente e do destinatário. Caso seja necessário, efetuar as devidas retificações no controle, incluindo as novas formas como as informações aparecem, porém nunca apagar um registro anterior! Apenas incluir o novo no início do controle, salvo quando for notadamente um erro de digitação de quem preencheu o controle anteriormente. E sempre criar um novo registro para os dados de remetente e destinatário que sofrerem alterações. Neste caso, deve Informar a data em que houve a alteração junto ao registro.

m) confirmar e/ou atualizar dados referentes ao código de assinante ou de identificação do destinatário. Salvo quando for notadamente um erro de digitação de quem preencheu o controle anteriormente, sempre criar um novo registro para os códigos de assinante ou de identificação do destinatário.

n) Preencher a tabela existente no controle de remessas, conforme descrito:

- a data de cadastramento deve ser preenchida de forma invertida, ou seja, no formato AAAA.MM.DD., e deve ser referente ao dia em que se está efetuando o cadastro e não relacionada à data em que a remessa foi enviada pelo fabricante ou recebida na ANAC ou na biblioteca;
- a quantidade de publicações técnicas a ser cadastrada em um campo será equivalente às representadas no restante da linha. Caso ocorra um desmembramento na representação de uma remessa, o quantitativo também passará pelo mesmo processo.
- no campo suporte físico das publicações técnicas recebidas escolher entre as opções de preenchimento: CD/DVD, Microformas, Papel, Pendrive.
- preencher os nomes dos modelos de produtos aeronáuticos citados nas publicações técnicas recebidas, considerando o nome da família ou a série quando houver uma grande variedade de versões.
- usar siglas para indicar as publicações técnicas recebidas, separando por vírgula as diferentes publicações caso exista mais de um tipo presente na remessa.
- após o término deste processo, informar se as publicações técnicas recebidas foram descartadas usando os termos “sim” e “não”. Caso apenas parte da remessa seja descartada, desmembrar a sua descrição em duas linhas diferentes.

- preencher a sigla ou nome da transportadora que efetuou o transporte daquela remessa. Na dúvida, deixar a informação em branco.
- informar os códigos e identificações da remessa no remetente e/ou na transportadora, inclusive o número do aviso de embarque aéreo (AWB).
- incluir observações sobre o motivo do descarte, ou sobre duplicidade da remessa, ou seu estado físico, ou ainda a indicação do valor pago pelo desembaraço alfandegário (seja pelo remetente ou pela ANAC) e, caso exista, o número de protocolo no SEI; e

o) Verificar se existe alguma guia ou documento similar sobre aquela remessa específica.

#### COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe guia de remessa?" seja "existe guia de remessa", deve-se seguir para a etapa "02. Processar guia de remessa". Caso a resposta seja "não existe guia de remessa", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar se os dados do destinatário estão corretos".

## 02. Processar guia de remessa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve processar a guia de remessa ou documento similar de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) conferir se todo o conteúdo listado está presente na guia de remessa, e se algum não estiver, assinalar a inconsistência na guia de remessa;
- b) verificar se é necessário datar e assinar a guia de remessa, e em caso de resposta positiva, proceder, preenchendo a data em que a remessa foi cadastrada no controle, e assinando o nome de quem efetivamente recebeu a remessa e não o nome que consta como destinatário;
- c) digitalizar a guia de remessa e salvar em um pen drive, conforme as limitações do equipamento utilizado. Neste caso, desfazer qualquer configuração que elimine o fundo, para evitar perda de nitidez na imagem gerada. A digitalização deve ser colorida (mesmo para originais em preto e branco), considerando a presença de texto e imagens, feita para o formato PDF, com resolução de 300 dpi, e sempre respeitando o formato do papel original (A4 ou carta);
- d) copiar o arquivo oriundo da digitalização do pen drive para o computador do responsável pelo processo;
- e) renomear o arquivo oriundo da digitalização de forma padronizada, informando o nome do remetente (fabricante), o título e o número de identificação do documento. Quando este último estiver ausente, informar a data e, se for o caso para diferenciar dos demais, uma sigla que identifique a publicação enviada;
- f) enviar o arquivo oriundo da digitalização para o remetente (fabricante) para confirmar o recebimento das publicações, conforme orientação do mesmo; E quando solicitado pelo

remetente (fabricante) e seguindo sua orientação, confirmar o recebimento das publicações em seu website;

g) armazenar o correio eletrônico enviado para o remetente e as guias de remessa digitalizadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da biblioteca, renomeando-o de forma padronizada;

h) descartar guias de remessa em papel. Devem ser picotados e/ou triturados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Verificar se os dados do destinatário estão corretos".

### **03. Verificar se os dados do destinatário estão corretos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se os dados referentes ao nome e ao endereço da biblioteca da ANAC estão corretos nos invólucros ou envelopes, nas guias de remessa ou documentos similares, nos avisos de embarque aéreo (AWB), nas cartas de encaminhamento ou em documentos de cobrança.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os dados do destinatário estão corretos?" seja "estão corretos", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar se existe cobrança". Caso a resposta seja "não estão corretos", deve-se seguir para a etapa "17. Realizar tratativas para retificação dos dados".

### **04. Verificar se existe cobrança**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar a existência de algum tipo de cobrança atual ou anterior referente à remessa. Geralmente a cobrança é sobre o desembaraço alfandegário efetuado pela empresa responsável pelo transporte (na maioria das vezes, um "courrier"), mas também pode ser sobre os custos de envio (frete) ou sobre a assinatura junto ao fornecedor da publicação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe cobrança?" seja "sim, existe cobrança", deve-se seguir para a etapa "05. Processar o documento de cobrança e verificar a possibilidade de pagamento ou a reversão". Caso a resposta seja "não existe cobrança", deve-se seguir para a etapa "08. Confirmar o recebimento da remessa e verificar a acessibilidade da publicação recebida".

### **05. Processar o documento de cobrança e verificar a possibilidade de pagamento ou a reversão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve processar o documento de cobrança, de acordo com os seguintes procedimentos:

a) digitalizar o documento para dentro de um pen drive, conforme as limitações do equipamento utilizado. Neste caso, desfazer qualquer configuração que elimine o fundo, para evitar perda de nitidez na imagem gerada. A digitalização deve ser colorida (mesmo para

originais em preto e branco), considerando a presença de texto e imagens, feita para o formato PDF, com resolução de 300 dpi, e sempre respeitando o formato do papel original (A4 ou carta);

b) copiar o arquivo oriundo da digitalização do pen drive para o computador do responsável pelo processo;

c) renomear o arquivo oriundo da digitalização de forma padronizada, informando o nome do remetente (fabricante), o título, a data e o número de identificação do documento;

d) armazenar o documento de cobrança digitalizado no “arquivo de relacionamento” do respectivo fabricante;

e) O Analista de Biblioteca deve enviar uma cópia do documento de cobrança digitalizado e entregar o original para o responsável pelos contatos com fabricantes e fornecedores no setor para que este verifique junto ao remetente ou seu intermediário a possibilidade de reversão da cobrança, ou seja, para que o pagamento seja feito ou abonado por quem enviou a publicação.

f) O Analista de Biblioteca que trata dos contatos com fabricantes e fornecedores deve identificar quem está realizando a cobrança, o motivo, os valores e os dados de contato. Em seguida, deve redigir um correio eletrônico solicitando que a cobrança seja revertida. Neste e-mail deve ser encaminhado o documento de cobrança.

g) O Analista de Biblioteca deve monitorar sua solicitação e realizar as tratativas necessárias até que obtenha uma resposta.

h) Após receber a resposta, o Analista de Biblioteca deve verificar se a cobrança foi revertida ou deve ser paga.

i) Se a cobrança não está mais ativa, ou se foi revertida ou se não exige alguma ação da biblioteca, os documentos originais em papel deverão ser descartados, picotando-os e/ou triturando-os.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Deve ser pago ou foi revertido?" seja "pago", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar o pagamento da cobrança". Caso a resposta seja "revertido", deve-se seguir para a etapa "08. Confirmar o recebimento da remessa e verificar a acessibilidade da publicação recebida".

## **06. Solicitar o pagamento da cobrança**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca que trata dos contatos com fabricantes e fornecedores deve verificar junto ao setor responsável a existência de recursos e solicitar o pagamento da cobrança.

Lembrete: DISPARAR O PT DE PAGAMENTO "Liquidar e Pagar Despesas Orçamentárias"

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Liquidar e Pagar Despesas Orçamentárias', publicado no MPR/SAF-004-R00, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar o pagamento da cobrança".

## **07. Aguardar o pagamento da cobrança**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca que trata dos contatos com fabricantes e fornecedores deve aguardar o pagamento da cobrança pelo setor responsável no âmbito da ANAC. Neste ínterim, deve entrar em contato com o remetente ou seu intermediário para informá-lo que já foi solicitado o saneamento da pendência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Confirmar o recebimento da remessa e verificar a acessibilidade da publicação recebida".

## **08. Confirmar o recebimento da remessa e verificar a acessibilidade da publicação recebida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca que trata dos contatos com fabricantes e fornecedores deve confirmar o recebimento da remessa, sendo que algumas somente podem ser recebidas após a reversão da cobrança ou a realização do pagamento.

Se a remessa ainda não tiver sido entregue, este Analista de Biblioteca deve entrar em contato com o remetente ou seu intermediário para providenciar a entrega da remessa.

Ao final das tratativas, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o remetente devem ser armazenadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da biblioteca, renomeando-as de forma padronizada.

Em seguida, o Analista de Biblioteca deve verificar a acessibilidade da publicação recebida nos computadores e perfis de usuários utilizados como estações de trabalho normais, principalmente em CDs, DVDs e pen drives. As configurações e permissões necessárias são aquelas não disponíveis nos computadores e/ou nos perfis de usuário de rede (ou local) que seriam utilizados para consultar a publicação, podendo ser por exemplo referentes a aplicativo que deve ser executado ou instalado.

As publicações também distribuídas em microformas demandam a disponibilidade de um equipamento funcionando para o seu conteúdo estar acessível. Entretanto, é obrigação da ANAC possuir uma leitora de microformas funcionando capaz de pelo menos tornar visível o conteúdo de uma microficha.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A publicação é acessível?" seja "É acessível", deve-se seguir para a etapa "09. Verificar a integridade física da publicação recebida". Caso a resposta seja "não é acessível", deve-se seguir para a etapa "15. Providenciar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos".

## **09. Verificar a integridade física da publicação recebida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar a integridade física da publicação recebida quanto à contaminação por agentes biológicos que possam comprometer a saúde dos profissionais e usuários e a preservação do restante do acervo, ou danos físicos, que impeçam a consulta ao inteiro teor de seu conteúdo.

No caso de documentos distribuídos em CDs, DVDs e pen drives, deve verificar se todos os arquivos estão legíveis (podem ser abertos) e se todo o conteúdo informacional pode ser consultado.

Caso a publicação possua alguma contaminação ou dano físico passível de recuperação, o Analista de Biblioteca deve providenciar o reparo, o restauro, ou ainda a reprodução do conteúdo contaminado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As publicações recebidas estão íntegras?" seja "não estão íntegras", deve-se seguir para a etapa "10. Realizar tratativas para o reenvio das publicações técnicas". Caso a resposta seja "estão íntegras", deve-se seguir para a etapa "11. Verificar se a publicação recebida está disponível online, completa e atualizada, em uma assinatura oficial, regular e gratuita".

## **10. Realizar tratativas para o reenvio das publicações técnicas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca que trata dos contatos com fabricantes e fornecedores deve solicitar, por e-mail, o reenvio da publicação ao remetente. Caso seja necessário, pode solicitar o material em outro formato. E deve monitorar a solicitação até o novo recebimento da publicação.

Ao final das tratativas, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o remetente devem ser armazenadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da biblioteca, renomeando-as de forma padronizada.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **11. Verificar se a publicação recebida está disponível online, completa e atualizada, em uma assinatura oficial, regular e gratuita**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se a publicação recebida está disponível em bancos e bases de dados online com assinatura oficial, regular e gratuita, conforme os seguintes procedimentos:

a) identificar o nome do fabricante responsável pela publicação recebida;

<p>b) localizar websites deste fabricante entre os dados da planilha “controle de acervo e de acesso”, disponível na pasta de rede da Biblioteca; e</p> <p>c) pesquisar e localizar uma publicação nos websites do fabricante que seja idêntica àquela recebida, ou seja, do mesmo fabricante, com mesmo título e part number (se houver) e tratando dos mesmos modelos (ainda que incompleta ou em edição ou revisão diferentes).</p> <p>d) Se for localizada uma publicação idêntica, comparar a atualização de ambas e verificar se estão completas.</p> <p>f) Se a publicação disponível online está completa, disponível em bancos e bases de dados online com assinatura oficial, regular e gratuita, e é tão atualizada quanto ou mais do que aquela que foi recebida, esta última deve ser descartada.</p> <p>g) Entretanto, o Analista de Biblioteca deve avaliar a necessidade de inclusão da publicação recebida se ela não estiver disponível em bancos e bases de dados online com assinatura oficial, regular e gratuita, ou se ela está completa e é mais atualizada do que a disponível online.</p> <p>h) Caso a publicação disponível online esteja completa, mas está desatualizada em relação àquela que foi recebida, ou se ambas estão incompletas, o Analista de Biblioteca deve analisar a possibilidade de fazer download da publicação online para aproveitá-la conforme o processo “Armazenar publicações eletrônicas” e deve solicitar que seja feito o contato com o responsável pelo website para avisá-lo do problema.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Verifica a disponibilidade em assinatura oficial, regular e gratuita, bem como a atualização e integralidade de publicação técnica.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Está disponível?" seja "não está disponível", deve-se seguir para a etapa "12. Verificar se a publicação deve ser incluída no acervo". Caso a resposta seja "está disponível", deve-se seguir para a etapa "14. Realizar descarte da publicação técnica".</p>

<p><b>12. Verificar se a publicação deve ser incluída no acervo</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve verificar se a publicação recebida deve ser incluída no acervo, considerando a existência de uma idêntica na coleção, as condições físicas desta e a possibilidade dela completar, corrigir ou atualizar outra.</p> <p>Caso seja necessário, o Analista de Biblioteca deve solicitar que o fabricante responsável pela publicação seja consultado para dirimir dúvidas sobre sua identificação e destinação.</p> <p>As publicações recebidas devem ser incluídas no acervo, nos seguintes casos:</p> <p>a) se a publicação recebida não existir no acervo;</p> <p>b) se a publicação recebida completar, corrigir ou atualizar uma existente no acervo;</p>

- c) se a publicação recebida for uma duplicata e estiver em melhor estado físico que a existente no acervo;
- d) se após realizada uma consulta ao fabricante, este orientar que a publicação recebida também deve ser mantida.

Cabe ressaltar que as publicações que não serão incluídas no acervo poderão ser descartadas, ou introduzidas na reserva técnica ou mantidas em espera, fora do acervo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A publicação deve ser incluída no acervo?" seja "sim, deve ser incluída", deve-se seguir para a etapa "13. Disponibilizar o material para processamento técnico". Caso a resposta seja "não deve ser incluída", deve-se seguir para a etapa "14. Realizar descarte da publicação técnica".

### **13. Disponibilizar o material para processamento técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve disponibilizar a publicação recebida e destinada a inclusão no acervo para processamento técnico, já com o direcionamento das ações a serem realizadas nela.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **14. Realizar descarte da publicação técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve verificar se a publicação que não foi incluída no acervo deve ser descartada ou introduzida na reserva técnica ou mantidas em espera, fora do acervo.

a) Se for uma publicação CD, DVD, ou pen drive, encaminhar a publicação recebida para reserva técnica. Na reserva técnica será mantida apenas a última versão (ou seja, a mais atualizada) de cada CD, DVD, ou pen drive recebido pela biblioteca, sempre mantidos afastados do acervo e guardados em local reservado; e não será feito nenhum tipo de controle dos itens existentes nesta situação, sendo que aqueles que forem substituídos deverão ser destruídos e descartados.

b) Se for uma publicação em papel ou microformas, realizar o descarte da publicação recebida, mediante trituração.

c) Existem publicações recebidas que devem ser mantidas em espera, fora do acervo, enquanto aguardam alguma informação (p.ex. resolução de dúvidas ou problemas pelo fabricante) ou ação (p.ex. uma atualização recebida de uma publicação que não existe no acervo).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **15. Providenciar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve providenciar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos da biblioteca da ANAC. No caso das publicações em microformas deve ser solicitado o reparo da leitora de microformas existente, ou a compra de uma nova.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Disponibilizar Publicações nos Servidores de Aplicativos da Biblioteca', publicado no MPR/SAF-072-R00, obrigatoriamente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Aguardar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos".

<b>16. Aguardar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar a disponibilização das publicações nos servidores de aplicativos da Biblioteca da ANAC.  Observação: Caso não sido possível tornar a publicação acessível, mesmo através dos servidores de aplicativos, está previsto naquele processo que seja solicitado o seu reenvio em outro formato ou suporte.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Verificar a integridade física da publicação recebida".

<b>17. Realizar tratativas para retificação dos dados</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.
DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve pedir ao responsável pelos contatos com fabricantes e fornecedores do setor que solicite ao remetente a retificação dos dados errados que constam nos invólucros ou envelopes, nas guias de remessa, nos avisos de embarque aéreo (AWB), nas cartas de encaminhamento ou em documentos de cobrança.  Este pedido deve ser feito por correio eletrônico.  O Analista de Biblioteca responsável pelos contatos com fabricantes e fornecedores deve elaborar e enviar um correio eletrônico contendo os dados errados e os corretos. E deve avisar o solicitante quando receber uma resposta.  Este Analista de Biblioteca deve acompanhar as próximas remessas que chegarem e deve verificar se o remetente providenciou a retificação dos dados.  Ao final das tratativas, as mensagens de correio eletrônico trocadas com o remetente serão armazenadas no "arquivo de relacionamento" do respectivo fabricante, localizado nas pastas de rede da biblioteca, renomeando-as de forma padronizada.
COMPETÊNCIAS: - Realiza tratativas junto ao fornecedor do conteúdo técnico, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos bibliográficos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar se existe cobrança".



MPR/SAF-072-R01

## 5.10 Manter o Sistema Gerenciador da Biblioteca

Trata dos procedimentos de manutenção do Sistema Gerenciador da Biblioteca, com vistas a assegurar o seu funcionamento, bem como suas atualizações e aprimoramentos. A licença de uso do sistema, desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica, do Paraná, foi adquirida pela ANAC em 2008. Desde então, a ANAC possui contrato de manutenção com a Associação Paranaense de Cultura (APC), ao qual o sistema está vinculado.

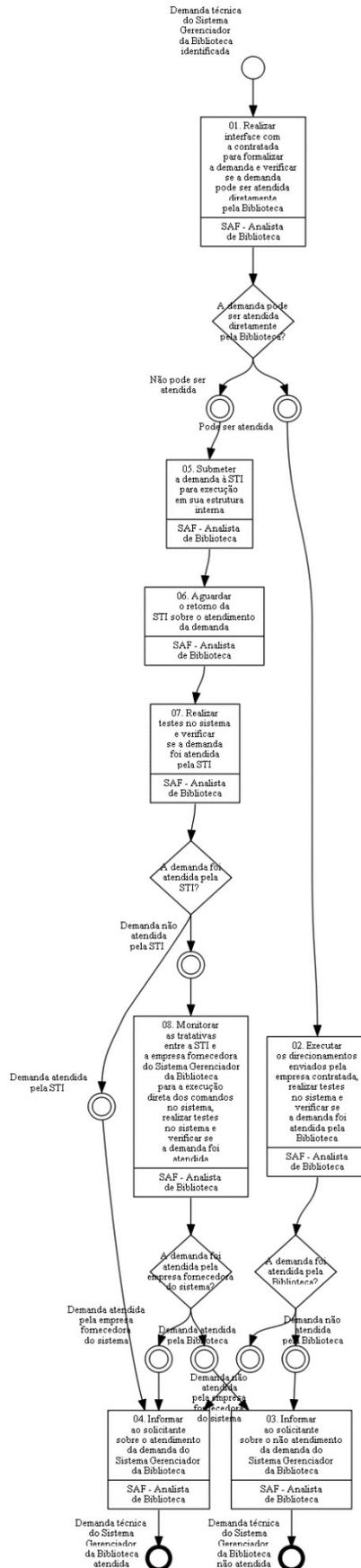
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda técnica do Sistema Gerenciador da Biblioteca identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda técnica do Sistema Gerenciador da Biblioteca atendida.
- b) Demanda técnica do Sistema Gerenciador da Biblioteca não atendida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Executa os direcionamentos enviados pela empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com as orientações fornecidas; (2) Monitora as tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço; (3) Realiza tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Realizar interface com a contratada para formalizar a demanda e verificar se a demanda pode ser atendida diretamente pela Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve formalizar a demanda de manutenção do Sistema Gerenciador da Biblioteca junto à equipe técnica da empresa contratada (PUC-PR), através da abertura de atendimento em seu site: <http://www.pergamum.pucpr.br>.

A demanda de manutenção pode ser identificada sempre que o Analista de Biblioteca perceber ou receber alguma sinalização de falha no sistema, ou mesmo visualize alguma possibilidade de melhoria.

Caso sinta necessidade de maiores esclarecimentos, o Analista de Biblioteca deve entrar em contato com a equipe de manutenção do sistema através dos telefones disponíveis em seu site.

Após a resposta da contratada, o Analista de Biblioteca deve verificar se a demanda pode ser atendida diretamente pela Biblioteca ou se demanda atuação da STI.

Em atenção à demanda registrada, a equipe técnica da contratada pode encaminhar orientações de parametrização/configuração do próprio sistema, assim como novos arquivos em substituição aos existentes nas pastas do sistema (seja no servidor web ou de aplicativos) para execução diretamente pela Biblioteca da ANAC.

Neste caso, ao receber a resposta do atendimento, o Analista de Biblioteca deve verificar se possui o acesso e/ou privilégios necessários para executar os direcionamentos recebidos. Esta verificação é necessária, pois a equipe da biblioteca, através de FTP, possui acesso às pastas do sistema, localizadas nos servidores da ANAC, mas não possui acesso ao banco de dados.

Por outro lado, também podem ser enviados comandos a serem executados pela STI, no banco de dados da ANAC. Neste caso, o Analista de Biblioteca não conseguirá executar os procedimentos necessários ao atendimento da demanda.

### COMPETÊNCIAS:

- Realiza tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda pode ser atendida diretamente pela Biblioteca?" seja "não pode ser atendida", deve-se seguir para a etapa "05. Submeter a demanda à STI para execução em sua estrutura interna". Caso a resposta seja "pode ser atendida", deve-se seguir para a etapa "02. Executar os direcionamentos enviados pela empresa contratada, realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida pela Biblioteca".

## **02. Executar os direcionamentos enviados pela empresa contratada, realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida pela Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve executar os direcionamentos encaminhados pela equipe técnica da contratada, conforme orientado. Seja alterando parâmetros e configurações no sistema ou substituindo os arquivos, via FTP, na pasta do sistema no servidor web.

Dados para acesso via FTP estão disponíveis em \\svcrj1201\ANAC\SAF\GTAF\BIBLIOTECA\3 - Biblioteca Digital\FTP

Como procedimento de segurança, antes de substituir o arquivo atual, deve salvá-lo em outra pasta como backup, pois em caso de falha na solução proposta, a configuração atual poderá ser restaurada.

Após a execução, o Analista de Biblioteca deve testar se a demanda foi solucionada, verificar se pôde ser atendida diretamente pela Biblioteca e, em positivo, encerrar o atendimento. Caso não tenha sido solucionada, a demanda deve ser submetida à STI.

COMPETÊNCIAS:

- Executa os direcionamentos enviados pela empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com as orientações fornecidas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi atendida pela Biblioteca?" seja "demanda não atendida pela Biblioteca", deve-se seguir para a etapa "03. Informar ao solicitante sobre o não atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca". Caso a resposta seja "demanda atendida pela Biblioteca", deve-se seguir para a etapa "04. Informar ao solicitante sobre o atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca".

## **03. Informar ao solicitante sobre o não atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve informar ao solicitante sobre o não atendimento da demanda identificada e apontar medida alternativa, se possível.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Informar ao solicitante sobre o atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve informar ao demandante sobre o atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Submeter a demanda à STI para execução em sua estrutura interna**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve submeter os direcionamentos encaminhados pela equipe técnica da empresa contratada à execução pela STI, através de abertura de chamado utilizando os meios internos.

Sugere-se que o Analista de Biblioteca verifique, através de contato telefônico, qual a melhor forma de execução da demanda e já direcione o atendimento para a pessoa da área específica, seja banco de dados, segurança, rede, ou outro.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar o retorno da STI sobre o atendimento da demanda".

## **06. Aguardar o retorno da STI sobre o atendimento da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar o retorno da STI e monitorar o atendimento para que, em caso de dúvidas, a equipe técnica da empresa contratada seja acionada para prestar o apoio necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida pela STI".

## **07. Realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida pela STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve testar o Sistema Gerenciador da Biblioteca no sentido de verificar se a demanda foi solucionada pela STI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi atendida pela STI?" seja "demanda atendida pela STI", deve-se seguir para a etapa "04. Informar ao solicitante sobre o atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca". Caso a resposta seja "demanda não atendida pela STI", deve-se seguir para a etapa "08. Monitorar as tratativas entre a STI e a empresa fornecedora do Sistema Gerenciador da Biblioteca para a execução direta dos comandos no sistema, realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida".

## **08. Monitorar as tratativas entre a STI e a empresa fornecedora do Sistema Gerenciador da Biblioteca para a**

**execução direta dos comandos no sistema, realizar testes no sistema e verificar se a demanda foi atendida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve agendar dia e horário com a STI para que seja designado um técnico responsável por acompanhar os serviços de manutenção realizados pelos técnicos da empresa fornecedora do Sistema Gerenciador da Biblioteca.

Como o Sistema Gerenciador da Biblioteca foi desenvolvido por uma instituição localizada no estado do Paraná (PUC-PR), uma alternativa sem custos para a ANAC foi permitir aos técnicos o acesso monitorado à rede da Agência através do escritório da ANAC em Curitiba.

Assim, para que isso seja possível, o Analista de Biblioteca deve informar ao Escritório de Curitiba da ANAC, o dia e horário em que a manutenção será realizada, para que receba e disponibilize computador conectado à rede aos técnicos do sistema para que possam acessar as pastas nos servidores e banco de dados a ANAC e assim executem e verifiquem a eficácia dos comandos realizados.

Após a execução, o Analista de Biblioteca deve testar se a demanda foi solucionada, verificar se pôde ser atendida pela empresa fornecedora do Sistema Gerenciador da Biblioteca e, em positivo, encerrar o atendimento.

**COMPETÊNCIAS:**

- Monitora as tratativas junto à empresa fornecedora do sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva, de acordo com os requisitos estabelecidos no contrato de prestação de serviço.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi atendida pela empresa fornecedora do sistema?" seja "demanda atendida pela empresa fornecedora do sistema", deve-se seguir para a etapa "04. Informar ao solicitante sobre o atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca". Caso a resposta seja "demanda não atendida pela empresa fornecedora do sistema", deve-se seguir para a etapa "03. Informar ao solicitante sobre o não atendimento da demanda do Sistema Gerenciador da Biblioteca".

## 5.11 Controlar Usuários no Sistema Gerenciador da Biblioteca

Trata dos procedimentos de monitoramento, controle e ajuste do cadastro de usuários do Sistema Gerenciador da Biblioteca, com base nas informações de lotação dos servidores da ANAC. A Biblioteca tem como procedimento, periodicamente, solicitar à SGP relatório de lotação dos servidores da ANAC visando executar as atividades descritas neste processo.

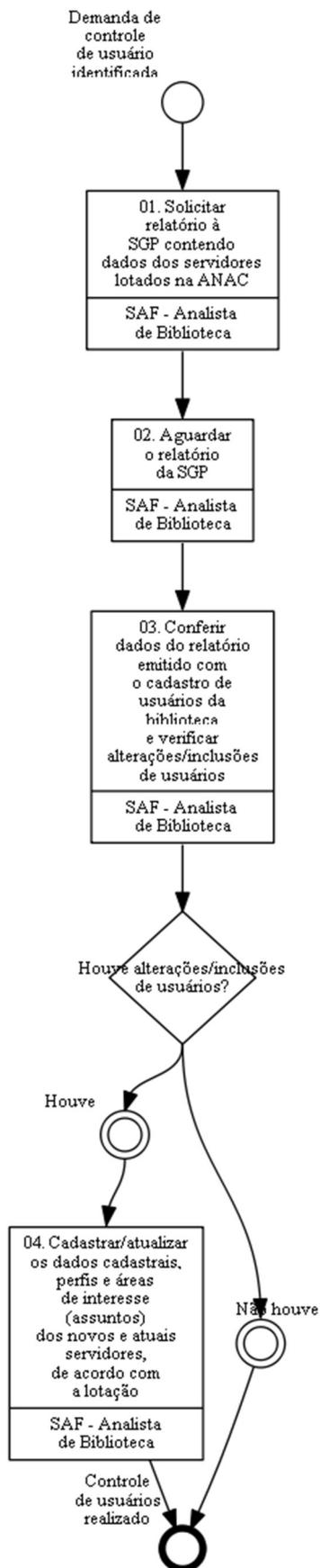
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de controle de usuário identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Controle de usuários realizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos; (2) Realizar conciliação de dados no sistema gerenciador da biblioteca, com atenção, considerando os critérios estabelecidos.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Vocabulário Controlado".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Solicitar relatório à SGP contendo dados dos servidores lotados na ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve solicitar à SGP os relatórios dos colaboradores da ANAC (que possuem matrícula SIAPE) para fins de atualização da base de usuários da Biblioteca. Isto é necessário devido a movimentação usual de colaboradores entre as unidades da ANAC, assim como a contratação de pessoal. O relatório deve conter nome; SIAPE; lotação; Cidade; "login".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar o relatório da SGP".

## **02. Aguardar o relatório da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve aguardar o recebimento do relatório da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Conferir dados do relatório emitido com o cadastro de usuários da biblioteca e verificar alterações/inclusões de usuários".

## **03. Conferir dados do relatório emitido com o cadastro de usuários da biblioteca e verificar alterações/inclusões de usuários**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve conferir os dados de cada registro do relatório com os dados do respectivo usuário na base do Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho USUÁRIOS> CADASTRO. A busca deve ser feita pelo nome do usuário (não utilizar acento).

COMPETÊNCIAS:

- Realizar conciliação de dados no sistema gerenciador da biblioteca, com atenção, considerando os critérios estabelecidos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve alterações/inclusões de usuários?" seja "não houve", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "houve", deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar/atualizar os dados cadastrais, perfis e áreas de interesse (assuntos) dos novos e atuais servidores, de acordo com a lotação".

## **04. Cadastrar/atualizar os dados cadastrais, perfis e áreas de interesse (assuntos) dos novos e atuais servidores, de acordo com a lotação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve atualizar os cadastros na base de usuários do Sistema Gerenciador da Biblioteca, assim como cadastrar os novos colaboradores.

Neste primeiro momento o cadastro ou a sua atualização é somente com os dados administrativos, ou seja, exatamente com os dados listados no relatório da SGP e é realizada no módulo administrativo do sistema.

Para efetuar um cadastro novo, o Analista de Biblioteca deve inserir no campo indicado o nome completo do servidor, sem abreviações, em CAIXA ALTA e SEM ACENTO, bem como preencher as demais informações disponíveis, conforme abaixo:

- Telefone;
- Cidade;
- UF;
- E-mail (informar o e-mail completo);
- Demais informações (informar SIAPE);
- Login adicional (informar o login do usuário na rede ANAC para que o usuário possa acessar os documentos eletrônicos de acesso exclusivo para os colaboradores ANAC);
- Marcar RECEBER E-MAIL;
- Para TODOS os colaboradores ANAC, marcar ANAC no NÍVEL DE AUTORIZAÇÃO;
- Desmarcar a unidade de informação.

Por fim, deve clicar em INSERIR.

Em seguida, na aba UNIDADE ORGANIZACIONAL, deve indicar a lotação (Superintendência) do usuário e clicar em GRAVAR.

Para efetuar uma atualização do cadastro, deve realizar os seguintes procedimentos:

- Verificar se os campos obrigatórios listados indicados acima estão completos;
- Completar aqueles que estão incompletos ou alterar dados que tenham sido modificados.
- Verificar a unidade organizacional e fazer alteração se for o caso.

Por fim clicar em GRAVAR.

Obs.: Nos cadastros dos estagiários, preencher a aba DADOS RESPONSÁVEIS, com o nome do supervisor de estágio do usuário.

Utilizando a informação sobre a lotação dos colaboradores, o Analista de Biblioteca deverá inserir ou atualizar, se for o caso, o perfil de interesse de cada usuário. Esta atualização deve ocorrer se tiver havido movimentação do colaborador ou para todos os novos cadastros.

A atualização do perfil de interesse dos usuários deve ser realizada no módulo web (cliente) do Sistema Gerenciador da Biblioteca. O Analista de Biblioteca deve realizar o "login" no módulo de consulta do sistema e clicar em "Minha biblioteca". No menu à esquerda, clicar em "Trocar usuário" e inserir o "login" do usuário que se deseja atualizar o perfil. Na tela seguinte, clicar em PERFIL DE INTERESSE> ÁREAS DE INTERESSE. Na aba AUTORES OU ASSUNTOS alterar o tipo de pesquisa para ASSUNTOS.

O Analista de Biblioteca deve sempre selecionar no mínimo duas áreas de interesse, sempre relacionadas à Superintendência e à Gerência do usuário. Outras áreas de interesse poderão ser selecionadas, preferencialmente, com base no artefato Vocabulário Controlado.

Para cada assunto, o Analista de Biblioteca deve configurar também o recebimento das informações pelo usuário, selecionado o tipo de obra (não devem constar os atos normativos), o idioma (selecionar “todos”) e as bibliotecas que deverão fornecer as informações (selecionar “todos”).

Ao concluir a seleção acima, o Analista de Biblioteca deve clicar em “Gravar” e repetir a operação para os próximos assuntos que irão compor o perfil do usuário.

A Biblioteca da ANAC adota como procedimento incluir o próprio nome dos servidores como indexador, portanto, o Analista de Biblioteca deve selecionar o nome do usuário da biblioteca para compor o seu perfil de interesse.

Na configuração do recebimento das mensagens automáticas, o Analista de Biblioteca deve selecionar, como tipo de obra os atos normativos, e repetir as configurações anteriores, ou seja, o idioma (selecionar “todos”) e as bibliotecas que deverão fornecer as informações (selecionar “todos”).

Com isto o perfil de interesse do usuário estará configurado para receber as mensagens automáticas de “disseminação do conhecimento” emitidas pela Biblioteca da ANAC a cada novo item inserido no acervo.

**COMPETÊNCIAS:**

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Vocabulário Controlado.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema Gerenciador da Biblioteca.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.12 Controlar Autoridades no Sistema Gerenciador da Biblioteca

Trata dos procedimentos de controle dos registros das formas autorizadas de nomes pessoais, entidades, eventos, assuntos e etc., através da padronização das nomenclaturas. Tais formas constituem os pontos de acesso aos registros bibliográficos dos materiais que compõem o acervo da Biblioteca da ANAC através do Sistema Gerenciador da Biblioteca. Além disso, trata dos procedimentos de unificação das formas de pesquisa de um assunto devido a criação de remissivas, contribuindo para uma melhoria na recuperação dos documentos quando nas consultas ao acervo.

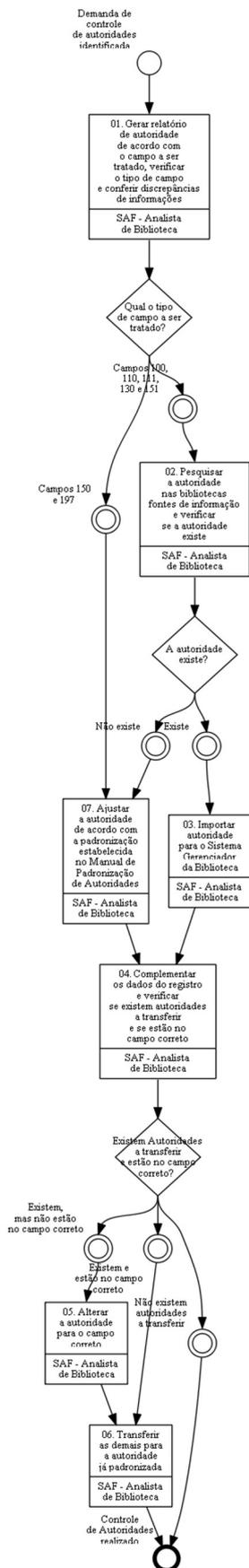
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de controle de autoridades identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Controle de Autoridades realizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAF - Analista de Biblioteca.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos; (2) Realiza pesquisa nas bibliotecas fontes de informação, de maneira tempestiva, considerando os requisitos estabelecidos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia Técnico - Importação Autoridade", "Manual de Padronização de Autoridades".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Gerar relatório de autoridade de acordo com o campo a ser tratado, verificar o tipo de campo e conferir discrepâncias de informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve gerar o Relatório de Autoridade por Tipo de Autoridade (Campo MARC de autoridade) no Sistema Gerenciador da Biblioteca, em RELATÓRIOS> RELATÓRIOS> CONFERÊNCIA DE MATERIAIS> AUTORIDADE, iniciando pela letra que se deseja fazer a conferência. A conferência de autoridade também pode ser pontual. Nesse caso, não é necessário gerar relatório. O Analista de Biblioteca deve ir direto ao registro da autoridade a ser tratada em CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE.

Em seguida, deve verificar o tipo de campo a ser tratado.

Posteriormente, deve verificar se a informação descrita corresponde ao campo MARC de autoridade que está sendo tratado. Para verificar quais são as informações que correspondem aos campos MARC de autoridades, deve consultar, no sumário do Manual de Padronização de Autoridades, o tópico correspondente ao campo tratado.

Caso seja identificada alguma divergência em relação à informação descrita no campo e o campo MARC de autoridade, o Analista de Biblioteca deve alterar o registro para o campo MARC correto e proceder à conferência. Para alterar o campo MARC deve acessar, no registro da autoridade, o caminho CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE, digitar o código da autoridade, clicar TAB, clicar em MAIS > ALTERAR CAMPO, selecionar o campo a ser trocado, indicar o campo correto e seus indicadores, se for o caso, e em seguida clicar em ALTERAR. Após a alteração do campo, clicar no botão ATUALIZAR AUTORIDADE.

Os campos MARC de autoridades possuem maneiras diferentes de serem padronizados. Dessa forma, o Analista de Biblioteca deve proceder a padronização de acordo com a forma indicada para o campo correspondente que está sendo tratado.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Padronização de Autoridades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de campo a ser tratado?" seja "campos 100, 110, 111, 130 e 151", deve-se seguir para a etapa "02. Pesquisar a autoridade nas bibliotecas fontes de informação e verificar se a autoridade existe". Caso a resposta seja "campos 150 e 197", deve-se seguir para a etapa "07. Ajustar a autoridade de acordo com a padronização estabelecida no Manual de Padronização de Autoridades".

## **02. Pesquisar a autoridade nas bibliotecas fontes de informação e verificar se a autoridade existe**

<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve pesquisar a autoridade na base de autoridades da Biblioteca Nacional e/ou da "Library of Congress" para verificar a existência da autoridade já padronizada. Para nomes estrangeiros não localizados na "Library of Congress", deve proceder a pesquisa na biblioteca nacional do país de origem do autor da obra.  Para a autoridade do campo 151, o Analista de Biblioteca deve pesquisar somente na Biblioteca Nacional.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Realiza pesquisa nas bibliotecas fontes de informação, de maneira tempestiva, considerando os requisitos estabelecidos.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "A autoridade existe?" seja "existe", deve-se seguir para a etapa "03. Importar autoridade para o Sistema Gerenciador da Biblioteca". Caso a resposta seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "07. Ajustar a autoridade de acordo com a padronização estabelecida no Manual de Padronização de Autoridades".

<b>03. Importar autoridade para o Sistema Gerenciador da Biblioteca</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve copiar os dados da autoridade localizados na base de autoridades da Biblioteca pesquisada selecionando do campo 040 até o campo 899, e importá-los para o Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho CATALOGAÇÃO> CADASTRO> IMPORTAR DADOS.  Para maiores informações sobre a importação no Sistema Gerenciador da Biblioteca consultar o Guia Técnico - Importação Autoridade.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Guia Técnico - Importação Autoridade.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Sistema Gerenciador da Biblioteca.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "04. Complementar os dados do registro e verificar se existem autoridades a transferir e se estão no campo correto".

<b>04. Complementar os dados do registro e verificar se existem autoridades a transferir e se estão no campo correto</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SAF - Analista de Biblioteca.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Analista de Biblioteca deve acessar o Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho CATALOGAÇÃO> AUTORIDADE, digitar o código da autoridade e clicar TAB. Em seguida, deve complementar os dados do registro.

Para autoridades que forem pesquisadas em Bibliotecas-fonte de informação e tiverem a autoridade importada de uma dessas bases, deve inserir o campo 008 com as informações pertinentes, o campo 040, subcampo D com a informação "BR-RjANA" e inserir também o campo 670 com a informação da Biblioteca-fonte de informação de onde foi importada a autoridade e o campo 675 com a informação da Biblioteca-fonte de informação de onde a autoridade foi pesquisada e não localizada, se for o caso.

Para autoridades não importadas, mas pesquisadas nas Bibliotecas-fonte de informação, deve inserir o campo 008 com as informações pertinentes, o campo 040 subcampos A e C com a informação "BR-RjANA" e o campo 675 com a informação da Biblioteca-fonte de informação de onde a autoridade foi pesquisada e não localizada.

Para autoridades não importadas e não pesquisadas em Bibliotecas-fonte de informação, deve inserir o campo 008 com as informações pertinentes e o campo 040 subcampos A e C com a informação "BR-RjANA".

Para verificar exemplos desses campos MARC de autoridades, o Analista de Biblioteca deve consultar, no sumário do artefato Manual de Padronização de Autoridades, o tópico correspondente ao campo tratado.

Para todos os casos, deve preencher o campo Líder do registro da forma que segue:

Status do registro: C- corrigido ou revisado  
Esquema de codificação de carácter: #-MARC  
Nível de codificação: Autoridade completa

Posteriormente, deve clicar no botão ATUALIZAR AUTORIDADE.

Por fim, o Analista de Biblioteca deve verificar a existência de outros registros de autoridade contendo a mesma informação da autoridade ajustada (duplicidades de registros de autoridades na base). Essa verificação vai possibilitar a realização da junção desses registros de autoridade para eliminar essas duplicidades que comprometem o resultado da pesquisa bibliográfica.

Entretanto, para que possa ser feita essa junção, é necessário que os registros que precisam ser transferidos para o registro padronizado estejam no mesmo campo MARC de autoridade.

**COMPETÊNCIAS:**

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Manual de Padronização de Autoridades.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema Gerenciador da Biblioteca.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Existem Autoridades a transferir e estão no campo correto?" seja "existem e estão no campo correto", deve-se seguir para a etapa "06. Transferir as demais para a autoridade já padronizada". Caso a resposta seja "não existem autoridades a transferir", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "existem, mas não estão no campo correto", deve-se seguir para a etapa "05. Alterar a autoridade para o campo correto".

## **05. Alterar a autoridade para o campo correto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve alterar o campo MARC, no registro da autoridade, para o campo correto, acessando o Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho CATALOGAÇÃO > AUTORIDADE. Em seguida, deve digitar o código da autoridade, clicar TAB, clicar em MAIS > ALTERAR CAMPO, selecionar o campo a ser trocado, indicar o campo correto e seus indicadores, se for o caso, e em seguida clicar em ALTERAR. Após a alteração do campo, clicar no botão ATUALIZAR AUTORIDADE.

Para verificar quais são as informações que correspondem aos campos MARC de autoridades, o Analista de Biblioteca deve consultar, no sumário do Manual de Padronização de Autoridades, o tópico correspondente ao campo tratado.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Padronização de Autoridades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Transferir as demais para a autoridade já padronizada".

## **06. Transferir as demais para a autoridade já padronizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve acessar o Sistema Gerenciador da Biblioteca, por meio do caminho CATALOGAÇÃO > TRANSFERÊNCIA > AUTORIDADE/FORNECEDOR/LOCAL DE PUBLICAÇÃO, pesquisar e selecionar os registros de autoridade que se deseja juntar ao registro de autoridade já padronizado, e, no campo CÓDIGO NOVO, indicar o registro e clicar em TRANSFERIR.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Ajustar a autoridade de acordo com a padronização estabelecida no Manual de Padronização de Autoridades**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Biblioteca.

DETALHAMENTO: O Analista de Biblioteca deve ajustar a autoridade de acordo com a padronização estabelecida no Manual de Padronização de Autoridades.

COMPETÊNCIAS:

- Efetua registros no sistema gerenciador da biblioteca, de forma tempestiva e de acordo com os requisitos bibliográficos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Padronização de Autoridades.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Gerenciador da Biblioteca.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Complementar os dados do registro e verificar se existem autoridades a transferir e se estão no campo correto".

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SAF deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.