

APLICAÇÃO DO WHAT-IF PARA AVALIAÇÃO DE RISCOS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

JOYCE ABRANTES DIAS¹; JOICE PRISCILA SILVEIRA DIAS²; LARISSA XAVIER RODRIGUES³; ISABELA FERNANDES ANDRADE⁴; LUIS ANTÔNIO DOS SANTOS FRANZ⁵

¹Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) – joycehabrantes@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) – joice.priscila.dias@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) – xrlarissa@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) – direcao.ceng@gmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) – luisfranz@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias se moldaram às mudanças da sociedade ao longo dos anos e passaram por inúmeras evoluções. Atualmente, as bibliotecas tendem a se constituir como um conjunto de recursos, realizando atividades educativas e informativas, interagindo com os demais ambientes universitários (DIÓGENES e CUNHA, 2017). Além disso, as bibliotecas passaram a desempenhar papel importante dentro de uma instituição, atuando como disseminadora de informação dos nos mais variados aspectos (TEIXEIRA e TEIXEIRA, 2012).

Para Machado (2000), a biblioteca universitária é vista como um suporte bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, colaborando no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada.

No caso da Universidade Federal de Pelotas, a instituição possui mais de quinze mil alunos, divididos em, aproximadamente, cem cursos de graduação, além de um grande número de servidores. Por conter um grande número de alunos e por sua localização geográfica, a universidade possui mais de uma biblioteca vinculada, as quais podem ser usadas por discentes, docentes e servidores. Uma das bibliotecas principais é a denominada Biblioteca Campus Porto, que atende um vasto número de cursos de graduação, como administração, jornalismo e engenharias, entre outros.

Além de disponibilizar consulta ao acervo de livros, a biblioteca fornece outros serviços à comunidade acadêmica, dos quais se destacam: empréstimos de livros, reserva e utilização de salas de estudos, treinamento de usuários, acesso à internet, além de outros serviços. Devido a disponibilidade de inúmeros serviços, a biblioteca recebe muitas pessoas diariamente. Adicionalmente, o tempo de permanência dos usuários dentro da biblioteca é variável, podendo ser de alguns minutos até algumas horas.

A gestão de riscos, estudada a partir da Segunda Guerra Mundial, é associada com o uso de ferramentas e métodos que visam proteger indivíduos e organizações de possíveis perdas associadas à acidentes (DIONNE, 2013). Assim, ambientes que possuem um alto fluxo de pessoas necessitam de um adequado sistema de controle e gestão de riscos, que permita identificar, mensurar e avaliar possíveis riscos.

Para Joint (2007), os processos comumente encontrados dentro de uma biblioteca são considerados de baixo risco, pois a maioria das atividades é de caráter individual e possíveis erros dentro de tais processos geralmente não ocasionam em grandes acidentes. Porém, por se tratar de ambientes que recebem um alto fluxo de pessoas, uma boa gestão de riscos é fundamental para que seja possível prevenir acidentes. Apesar de ser considerado um ambiente de baixo riscos, as bibliotecas não apresentam os mesmos riscos a longo prazo, sendo, portanto, um ambiente de baixo risco heterogêneo.

O método do What-If, também conhecido por Técnica Estruturada do What-IF, é um sistema baseado na identificação de riscos, realizado através de um brainstorming. Seu desenvolvimento consiste na elaboração de perguntas que podem começar com "O que aconteceria se...?" e "Como poderia ser...?", entre outras. Como é uma ferramenta que levanta diferentes hipóteses sobre um ambiente pode ser usada para o desenvolvimento da gestão de riscos em ambientes coletivos (CARD *et al.*, 2012).

O objetivo do presente estudo é utilizar a ferramenta What-If para identificar os riscos prioritários em uma biblioteca universitária, vinculada à Universidade Federal de Pelotas - UFPEL, localizada no Campus Porto.

2. METODOLOGIA

Para realização do presente estudo, primeiramente, os autores realizaram uma avaliação do local de estudo, onde se buscou conhecer o ambiente da forma mais detalhada possível. A seguir, os autores realizaram um *brainstorming*, levantando perigos proeminentes do local, os categorizando em: perigos à saúde, perigos de perdas patrimoniais, perigos de perda patrimoniais associados à infraestrutura do local, perigos provenientes de fatores externos e perigos de acidentes com lesão imediata.

A partir dos passos anteriores, foi possível utilizar a ferramenta What-If, realizando um questionamento aberto sobre o processo. Com tal ferramenta, possíveis perigos em relação aos usuários, frequentadores e funcionários da biblioteca foram levantados. Além disso, foi possível indicar medidas potenciais de controle de riscos e emergência cabíveis a cada categoria de perigo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Possíveis perigos presentes na biblioteca Campus Porto e suas consequências foram levantados durante a execução da ferramenta What-If e podem ser vistos separadamente conforme as classes de perigo nos Quadros 1, 2 e 4.

Quadro 1: What-If segundo a categoria "Perigos provenientes de fatores externos"

E se...?	Consequências/Riscos	Medidas aplicáveis
Ocorrer violência patrimonial ou física?	Traumas psicológicos temporários ou crônicos, lesões físicas, interferência nas atividades profissionais/acadêmicas	Instalação de câmeras de segurança, aumento da vigilância, realizar procedimentos de segurança
Ocorrer queda por umidade no piso?	Queda com ou sem lesão física, interferência nas atividades profissionais/acadêmicas	Sinalização através da comunicação visual

Quadro 2: What-If segundo a categoria “Perigos de perdas patrimoniais”

E se...?	Consequências/Riscos	Medidas aplicáveis
Ocorrer incêndio?	Queimaduras, possíveis mortes, lesões diversas, intoxicações crônicas, traumas psicológicos temporários ou crônicos, atrasos nas atividades profissionais/acadêmicas, indisponibilidade de uso do espaço pelo usuário	Instalação de alarmes contra incêndios, treinamentos dos funcionários, verificação das normas regulamentadoras junto aos órgãos responsáveis, verificação dos extintores, verificação de instalação elétrica

Quadro 3: What-If segundo a categoria “perigos à saúde”

E se...?	Consequências/Riscos	Medidas aplicáveis
O usuário manipular um livro contaminado com fungos?	Desenvolvimento de micoses, conjuntivites fúngicas, deflagração de reação alérgica	Higienização periódica do local e uso de luvas para funcionários; Instalação de controle de umidade e ventilação
O funcionário colocar número excessivo de livros na prateleira e executar movimentos repetitivos	Desenvolver Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho	Estabelecimento de limite de carga máxima para cada funcionário
O funcionário for submetido a condição extrema de estresse por reclamação de usuários	Adquirir doenças psicológicas (Depressão, Síndrome de Burnout, Ansiedade)	Orientar usuários através de cartazes e placas
Ocorrer infestação de insetos não peçonhentos no ambiente e no mobiliário?	Desconforto e contaminação por agentes patogênicos	Limpeza periódica do ambiente e dedetização quando necessário
Ocorrer infestação por animais e/ou insetos peçonhentos?	Envenenamento, Crises de alergia, possíveis óbitos	Limpeza periódica do ambiente e detetização quando necessário
Houver contaminação por agentes biológicos? (H1N1, <i>Influenza</i> , demais vírus)	Gripe suína, resfriados, febre, mal estar, coriza	Ventilação e disponibilidade de álcool gel para usuários

Quadro 4: What-If segundo a categoria “Perigos de perda patrimoniais associados à infraestrutura do local”

E se...?	Consequências/Riscos	Medidas aplicáveis
Ocorrer sinistro ou falha na instalação elétrica?	Choque elétrico em funcionários e usuários, lesões e/ou queimaduras, lesão física, atrasos nas atividades profissionais/acadêmicas, indisponibilidade de uso do espaço pelo usuário	Verificar goteiras, evitar uso de água próximo a aparelhos elétricos, evitar sobrecarga de tomadas, realizar manutenção na rede elétrica
Ocorrer sinistro ou falha na instalação hidráulica?	Queda por escorregão, atrasos nas atividades profissionais/acadêmicas, indisponibilidade de uso do espaço pelo usuário	Manutenção preventiva/preditiva, sinalização através de comunicação visual
Os equipamentos instalados colapsarem e/ou caírem e/ou tombarem?	Choque elétrico em funcionários e usuários, lesões físicas, atrasos nas atividades profissionais/acadêmicas, indisponibilidade de uso do espaço pelo usuário	Troca de equipamentos antigos e manutenção preventiva/preditiva
A infraestrutura física (cobertura/alvenarias) colapsar ou falhar?	Lesão física (hematomas, arranhões, fraturas), mortes, atrasos nas atividades profissionais/acadêmicas, indisponibilidade de uso do espaço pelo usuário	Manutenção da estrutura, vistoria estrutural, troca periódica de estruturas de sustentação; evitar exceder peso limite de estantes; Realizar manutenção preventiva/preditiva
Ocorrer irregularidades e/ou falhas no piso?	Quedas com ou sem lesão física, interferências nas atividades profissionais/acadêmicas	Vistoria estrutural, sinalização através de comunicação visual, manutenção preventiva/preditiva

Conforme pode-se observar a partir das informações dispostas nos Quadros 1, 2, 3 e 4, a informação inicialmente levantada pelo *brainstorming* e categorizada segundo classes de perigo, ficou disposta de forma organizada, permitindo uma análise e discussão sobre como os perigos poderiam interferir ou afetar a rotina da biblioteca em termos de risco. Esta organização não só amplia o potencial oferecido pelo *brainstorming*, ao discutir os perigos, mas também leva a ações mais assertivas nas etapas posteriores da análise de riscos que, no caso do presente estudo, foi o uso do FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

Outra constatação interessante é que o What-If, por si só, já trouxe de forma preliminar várias possibilidades de ação, as quais podem ser inseridas em um planejamento de melhorias para melhorar as condições do ambiente estudado em termos de diminuição de riscos.

Um último aspecto refere-se ao conteúdo dos quadros que compõe o What-If. Observando os perigos e os dados decorrentes da análise destes, nota-se que riscos inicialmente pouco óbvios vieram à tona e se desdobraram em possíveis ações. Os casos que mais se destacam neste quesito são aqueles presentes no Quadro 3, que traz a categoria de Perigos à saúde.

4. CONCLUSÕES

O presente estudo enfatiza a importância de uma boa gestão de riscos em ambientes de alto fluxo de pessoas. A ferramenta What-If se mostrou uma forma eficaz em termos de contribuição para levantar possíveis riscos aos funcionários e frequentadores da biblioteca, além de auxiliar no levantamento de medidas preliminares de segurança.

Além disso, percebeu-se que manter o local sempre limpo, alertar funcionários de possíveis acidentes no local e ter uma periodicidade de vistorias na infraestrutura contribuem para a manutenção do local, pode auxiliar na prevenção de possíveis acidentes.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARD, A.J.; WARD, J.R.; CLARKSON, P.J.. Beyond FMEA: The structured what-if technique (SWIFT). **JOURNAL OF HEALTHCARE RISK MANAGEMENT**, Chicago, v.31, n.4, p. 23-29, 2012.
- DIÓGENES, F.B.C.; CUNHA, M.B.. Desenvolvimento das universidades e bibliotecas universitárias na idade média até a modernidade. **RDBCI: REVISTA DIGITAL BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, Campinas, v.15, n.1, p. 99-129, 2017.
- JOINT, N.. Applying general risk management principles to library administration. **LIBRARY REVIEW**, v.56, n.7, p. 543-551, 2007.
- MACHADO, M.T.F.. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**, 2000, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: PUCRS, 2000. 1 CD.
- TEIXEIRA, G.C.D.; TEIXEIRA, G.C.M.. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA In: **ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – EREBD N/NE**, Juazeiro do Norte, 2012, Múltiplos olhares em Ciência da Informação, 2013, v.3, n.2.