

BUSCA DE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA LIVRARIA DO INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

Maria Cimelia Garcia
Livraria/IFCH/UNICAMP
E-mail: cimelia@unicamp.com.br

Resumo: Esse trabalho propicia a identificação das necessidades e dificuldades dos usuários e servidores que atuam no atendimento ao público interno e externo da Livraria/IFCH, especialmente, no que se refere à divulgação, distribuição e vendas de publicações. A Livraria do Instituto é uma subárea do Setor de Publicações que, juntas, fazem parte do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas, o qual é composto por instâncias de ensino, pesquisa e extensão na área de ciências humanas. O Setor de Publicações tem a tarefa de publicar revistas científicas, periódicos, livros, cadernos e edições diversas voltadas aos estudantes de graduação e pós-graduação. A metodologia utilizada possibilita a identificação do usuário, tipo de material, dificuldades encontradas no atendimento, novas demandas; grau de informação sobre o material procurado, de satisfação com o atendimento, com solução de problemas e com tempo de resposta. Foi aplicada pesquisa de satisfação através de questionário, online, ao público de docentes, alunos de graduação, alunos de pós-graduação, funcionários técnicos administrativos e pessoas físicas e jurídicas internas e externas à Universidade. O resultado desse trabalho demonstra ganhos na qualidade do atendimento presencial, por telefone e por demanda através do site; ganhos quantitativos com o aumento da divulgação, distribuição e vendas; aperfeiçoamento do tempo de resposta às solicitações dos usuários. A pesquisa de satisfação pode ser aplicada e adaptada em todas as áreas de atendimento similares na universidade.

Palavras-chave: Universidade Estadual de Campinas. Publicações científicas. Atendimento ao cliente