

## OS IMPACTOS DO SERVIÇO DE AUTODEVOLUÇÃO NO PROCESSO DE ATENDIMENTO NA BIBLIOTECA DO IMECC

Ruth Hosana Cezarino da Silva  
Ana Regina Machado, Maria Fabiana Bezerra Muller  
Oswaldino Rodrigues dos Santos, Rosimeire da Cunha Cirilo  
BIB-IMECC/UNICAMP  
E-mail: [ruthosac@ime.unicamp.br](mailto:ruthosac@ime.unicamp.br)

**Resumo:** A Biblioteca do Instituto de Matemática, Estatística e Computação Científica (BIMECC) foi criada em 1968, atendendo as necessidades informacionais dos cursos de Matemática, Matemática Aplicada, Estatística e Computação Científica, formados por alunos de graduação, pós-graduação, professores, pesquisadores e a comunidade externa, tanto a nível nacional, quanto internacional. Com a finalidade de oferecer um serviço de qualidade e que atenda às expectativas dos usuários, o Serviço de atendimento da BIMECC implementou o Serviço de autodevolução, o que permite ao usuário a devolução das obras por 24 horas e conseqüentemente a redução de filas no atendimento presencial. Através da pesquisa de satisfação de usuários, concluiu-se ao analisar as respostas dos questionários que 76% devolveram o material no período em que a biblioteca estava fechada; 92% se sentiram beneficiados com o serviço; 56% apontaram que houve agilidade no atendimento com a redução de filas; 70% consideraram o serviço de ótima qualidade. O serviço de autodevolução beneficia os usuários e também a Biblioteca, pois reduz consideravelmente o tempo do atendente no processo do atendimento. Ressalta-se, que o serviço de autodevolução de materiais bibliográficos da BIMECC é pioneiro entre as bibliotecas da UNICAMP, sendo um diferencial em seus serviços.

**Palavras-chave:** Atendimento ao usuário. Autoatendimento. Autodevolução