

## **ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE DOCUMENTOS - ATENDOC**

Marcia Regina Garbelini Sevillano<sup>1</sup>  
Maria Helena Signorelli  
Elisângela De Moura  
Juliana Ravaschio Franco De Camargo  
Maria Graciele Trevisan  
Otoniel Feliciano  
Gilmar Vicente  
UNICAMP

### **Resumo**

Este projeto foi desenvolvido através da metodologia GEPRO - Gestão por Processos, tendo o objetivo de padronizar o serviço de atendimento de solicitações de documentos nas Bibliotecas do Sistema por meio do Software Cooperativo Gerenciador de Bibliotecas do SBU, reduzindo o tempo empregado no desenvolvimento de todo o processo e aumentando a agilidade no gerenciamento e atendimento das solicitações. Apesar do acervo qualitativo que a Universidade possui, ainda se faz necessário o uso de documentos provenientes de outras instituições, utilizados no desenvolvimento de pesquisas científicas e tecnológicas. Ressalta-se que o número de atendimentos em 2011 totalizaram 6.857 de materiais solicitados por meio do serviço de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB), e o número de Comutações Bibliográficas, que abrange artigos científicos, patentes, relatórios técnicos, anais de congressos, entre outros atingiram 10.350 atendimentos. O número é expressivo e essa ferramenta permitirá tanto o gerenciamento por parte da biblioteca como o cliente que terá autonomia no processo de solicitação e acompanhamento em tempo real das mesmas. Outro fator relevante é a utilização de entrada única de acesso através de Usuário e Senha, permitindo confiabilidade e segurança na utilização da aplicação, além do gerenciamento, melhorias na geração de relatórios estatísticos, replicabilidade e maior alcance da comunidade atendida.

### **Palavras-chaves**

Gestão por processos. Metodologia. Sistemas integrados de bibliotecas. Bibliotecas universitárias, Serviço de referência

---

<sup>1</sup> E-mail: [msevilla@unicamp.br](mailto:msevilla@unicamp.br)