



9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

DOI: 10.20396/simtec.v9.2024.11128

**Eixo 2 - Desenvolvimento de Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação**

## **GUIA ONLINE DE PROCEDIMENTOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA BIBLIOTECA OCTÁVIO IANNI DO IFCH: COMPARTILHANDO INFORMAÇÕES**

Bruna Letícia de Oliveira Neves

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)  
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH) - Biblioteca Octavio Ianni  
[brunalet@unicamp.br](mailto:brunalet@unicamp.br)

**Introdução:** Pensando na necessidade de se obter uma resposta rápida para sanar dúvidas no balcão de atendimento da Biblioteca Octávio Ianni de forma prática, foi elaborado um guia online que contemplasse situações presentes no cotidiano do atendimento da biblioteca. O antigo formato em Instrução Normativa interna era impresso, pouco fluído e necessitava de atualizações. **Objetivo:** O guia online pretende ajudar com exemplos e passo a passo, a lidar com situações cotidianas e não tão cotidianas e orientar membros novos da equipe e padronizar os procedimentos realizados, possibilitando a coerência e confiabilidade. **Metodologia:** Para realização do guia online com informações claras e fundamentadas, foram utilizadas experiências de atendimento da equipe, acrescidas de informações das diretrizes do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. A ferramenta escolhida foi o “Canva” que possui uma interface simples de operar, além de ser gratuita. **Resultados:** O guia online trouxe praticidade e rapidez na busca por informações, possibilitou a constante revisão e inclusão de situações que possam surgir e proporcionou uma conscientização ecológica, sem necessidade de impressões. **Conclusão:** A criação do guia online estabeleceu a sintonia da equipe por meio da participação dos membros no alinhamento das orientações definidas em conjunto por meio de reuniões da equipe e a gestão do conhecimento, onde o guia possibilita o compartilhamento de informações, evitando que o conhecimento se perca ou foque em uma só pessoa.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária. Instruções normativas. Guia online. Atendimento.

### **Referências**

BIBLIOTECA Octavio Ianni do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Disponível em:  
<https://www.ifch.unicamp.br/biblioteca>. Acesso em: 01 out. 2024.



Res. trab. do SimTec Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.9, e0240007, 2024 – ISSN: