

**PROPOSTA DE MELHORIA DE PROCESSO NAS ROTINAS DE  
EMPRÉSTIMO DE PERIÓDICOS DO SBU, DISPONIBILIZADOS NA BASE  
ACERVUS, VISANDO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Marcia Aparecida Pillon D'Aloia, Mauricio Calixto de Andrade, Sonia Regina  
Casselhas Vosgrau<sup>1</sup>, Valkiria Succi vicente  
IMECC, BCCL, IFGW/ UNICAMP

**Resumo**

A base de dados bibliográfica da UNICAMP denominada Acervus, utiliza o software integrado de funções VIRTUA que abrange também o módulo de Periódicos, ainda não ativo. O objetivo do trabalho é a inserção e disponibilização da coleção de periódicos na Base Acervus, a ativação e rastreabilidade desse módulo, a qualidade dos serviços ao usuário, o acesso ao texto completo on-line para os títulos de periódicos que a UNICAMP possui também em assinatura eletrônica e a padronização dos registros bibliográficos na base Acervus com a garantia de que o usuário possa realizar suas pesquisas com resultados qualitativos. Os métodos utilizados foram SIPOC (Supply, Input, Process, Output, Customer), uma ferramenta estatística usada para relacionar as entradas e saídas do processo manual de empréstimo, o ciclo PDSA (Planejar - Fazer - Estudar - Agir) sobre ganho de tempo e diminuição de perdas, VOC (Voice of the Customer) quanto a satisfação dos usuários e Questionário sobre a qualidade dos serviços nas Bibliotecas do IMECC e IFGW. Como resultado, o usuário final ao acessar a Base Acervus, poderá realizar buscas de forma unificada para informações de títulos de periódicos disponíveis na UNICAMP e recuperar esse material com rapidez e confiabilidade. O tempo de empréstimo, a qualidade do atendimento e a rapidez no acesso ao artigo impresso ou ao periódico em meio eletrônico, serão as maiores vantagens obtidas a partir da implantação desse processo de melhoria das Bibliotecas do SBU.

**Palavras-chaves**

Melhoria de processo. Periódicos. Empréstimo. Qualidade dos serviços ao usuário.

---

<sup>1</sup>E-mail: soninha@unicamp.br

Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.96, 2008.