

**PROCEDIMENTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA
SECRETARIA/COORDENAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL CESAR
LATTES**

Edna Bombardi¹, Marcia Pereira da Silva, Valfrido Ferreira das Neves, M. E . I. Silva
BCCL/ UNICAMP

Resumo

Este trabalho tem por objetivo estabelecer padrões mínimos de organização e atendimento aos usuários da secretaria da Biblioteca Central Cesar Lattes. A metodologia para o desenvolvimento do trabalho foi dividida em duas fases, sendo a primeira fase o mapeamento dos serviços prestados, tendo como abrangência às atividades: Expediente/ Protocolo (processos, malotes, atendimento telefônico, utilização de fax, arquivo), quadro de chaves (controle e manutenção atualizada), reprografia (controle através de senhas), Transporte (entrega e retirada de documentos, livros e periódicos em todo o campus), Copa (reuniões e eventos), Patrimônio (controle de PI's da unidade e via ARCC/CP), Almoxarifado (entrada, saída, previsões e consumo dos materiais) e Serviço Terceirizado de Limpeza. Na segunda fase a organização do fluxo das atividades. A partir desta iniciativa os resultados apresentados são, criação de procedimentos internos, cuja implantação foi realizada em 2006, trazendo benefícios a todos os funcionários, tanto do setor como dos usuários dos serviços. Observou-se, ainda, que após a implementação dos procedimentos, por se tratar de serviços com características específicas, houve uma diminuição do índice de retrabalho, bem com uma melhor organização do fluxo das atividades. Desta forma, espera-se que o presente trabalho possa contribuir para o crescimento profissional, otimização nas atividades e receptividade de propostas de melhorias que poderão ocorrer durante o evento.

Palavras-chaves

Organização. Procedimentos.

¹E-mail: ednacol@unicamp.br

Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.89, 2008.