

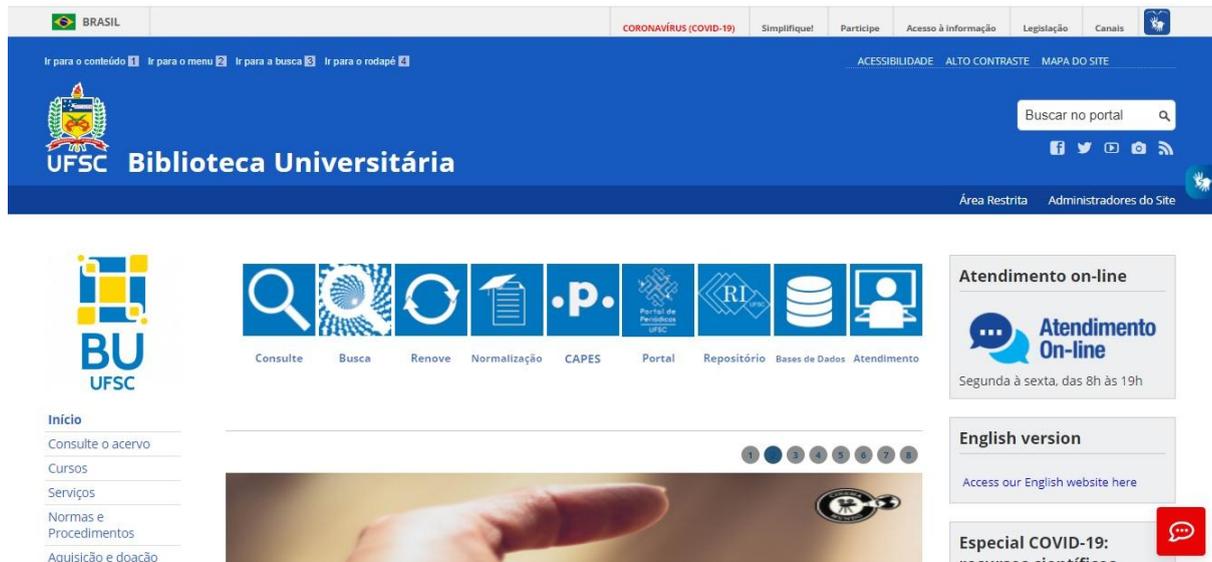
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Guia rápido: atendimento Rocket Chat BU/UFSC



FLORIANÓPOLIS
2021

1) O ícone para o atendimento online no chat da Biblioteca Universitária aparece na parte superior à direita do Portal BU (link externo). É neste local onde o usuário irá acessar o chat para se comunicar, ou ainda por meio do balão azul que aparece na parte inferior da tela.



2) Quando o chat está offline (sem nenhum atendente conectado) o usuário será direcionado a uma página para preencher um formulário e enviar uma mensagem. Esta mensagem irá abrir um chamado na fila específica do Chat, no [Portal de Atendimento Institucional \(PAI\)](#) (link externo) e será respondido pelos servidores habilitados para responder aos chamados provenientes desta fila.

3) A interface de atendimento ao usuário, isto é, aquela em que os atendentes devem acessar para responder as demandas informacionais é via o software Rocket Chat, mesmo sistema de comunicação institucional utilizado para as comunicações internas entre os próprios servidores da BU/UFSC. Para acessar o Rocket Chat, o atendente deverá acessar o endereço chat.ufsc.br (link externo) e inserir as informações de login: idUFSC/senha. Também é possível baixar o sistema e instalar o software diretamente no computador seguindo estas [instruções](#) (link externo). As nomenclaturas utilizadas no sistema para se referir aos atendentes é “agente” e para se referir aos administradores é “gerente”. É função dos gerentes cadastrar os agentes para atender ao usuário via Rocket Chat, se os agentes não estiverem habilitados não aparecerá esta funcionalidade.

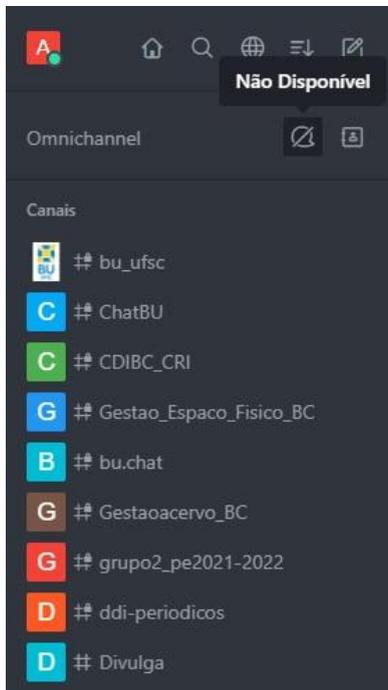
4) Para que a comunidade universitária receba atendimento online, é necessário que os agentes estejam efetivamente logados no sistema. Para isto, devem verificar

na tela principal, parte superior à esquerda, se o status está na opção “online”. Para alterar o status, deve-se clicar sobre o ícone do nome/imagem de perfil e selecionar a opção “online”.



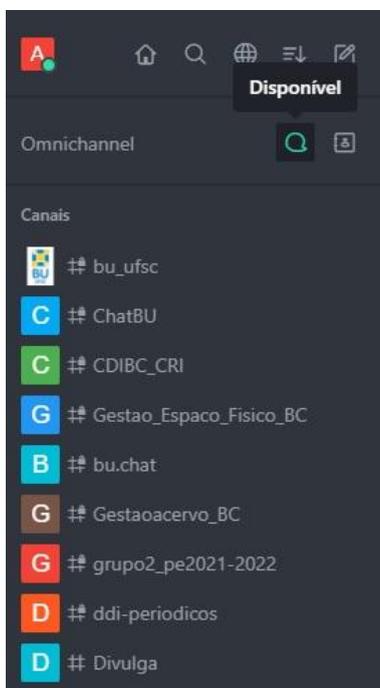
5) Além do status, o atendente necessitará habilitar outro recurso do Rocket Chat para o atendimento online. Ao passar o cursor sobre o ícone do “balão de conversa” (cor cinza), o atendente verificará que estará “Não disponível”. Clique sobre o ícone para habilitar o atendimento online apenas durante o seu horário de escala.

6) Após alterar o status para a opção “online”, deve-se clicar no ícone do “balão de conversa” ao lado da palavra “Omnichannel” a esquerda do Rocket Chat, para que o agente fique disponível para o atendimento. Quando o balão está com a cor verde, significa que o agente estará disponível para o atendimento online.



Início

Canal de comunicação interno dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina.

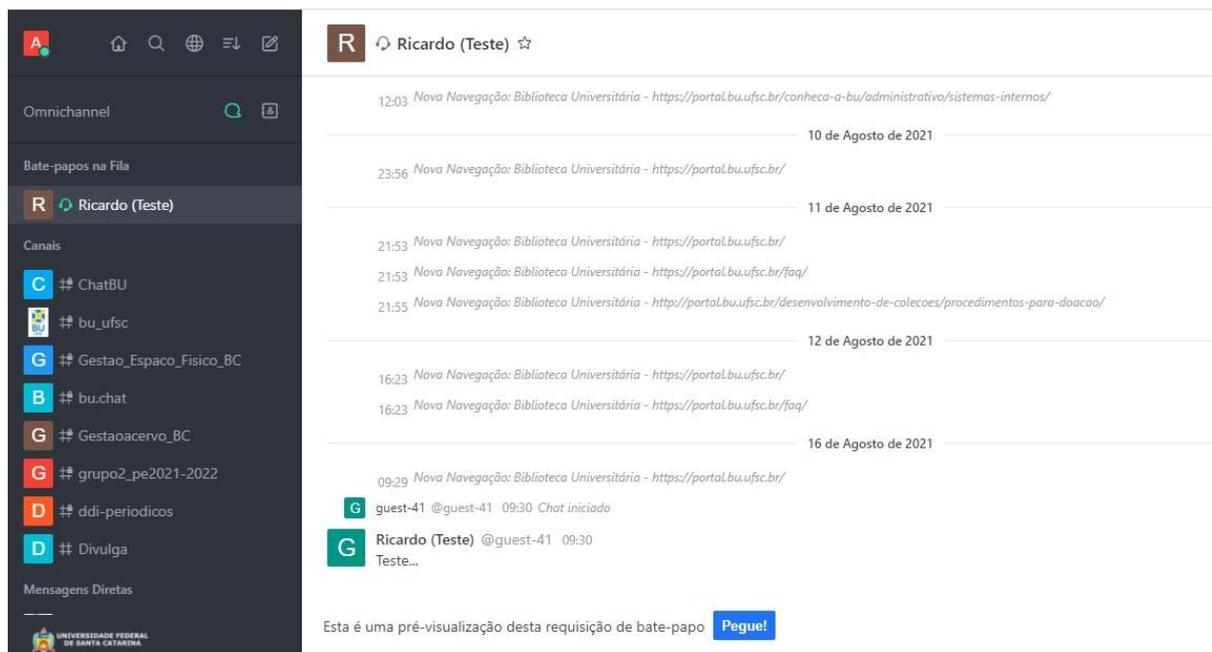


Início

Canal de comunicação interno dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina.

7) Toda vez que um usuário entrar no Chat, o sistema avisará o agente com um alerta sonoro e aparecerá o nome do usuário à esquerda da tela, sobre a

nomenclatura “Bate-papos na Fila”. Clique sobre o nome do usuário e, em seguida, sobre o botão “Pegue” para iniciar o atendimento.



The screenshot shows a chat application interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of channels, including 'Ricardo (Teste)'. The main area displays a list of chat requests from Ricardo (Teste) with timestamps and links to various university pages. A detailed view of a request is shown below, including a 'Pegue!' button.

Timestamp	Message	Date
12:03	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/sistemas-internos/	10 de Agosto de 2021
23:56	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/	11 de Agosto de 2021
21:53	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/	12 de Agosto de 2021
21:53	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/faq/	
21:55	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - http://portal.bu.ufsc.br/desenvolvimento-de-colecoes/procedimentos-para-doacao/	
16:23	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/	16 de Agosto de 2021
16:23	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/faq/	
09:29	Nova Navegação: Biblioteca Universitária - https://portal.bu.ufsc.br/	

09:29 Nova Navegação: Biblioteca Universitária - <https://portal.bu.ufsc.br/>

guest-41 @guest-41 09:30 Chat iniciado

Ricardo (Teste) @guest-41 09:30 Teste...

Esta é uma pré-visualização desta requisição de bate-papo **Pegue!**

8) Ao iniciar o atendimento, o agente deve utilizar mensagens de cortesia. Ex: Bom dia, Boa tarde ou Boa noite. O sistema ainda não possui configuração para inserir mensagens automáticas. Pensando nisso, foram criadas e formatadas respostas padronizadas que podem ser adicionadas durante a conversa com o usuário (ver anexo).

Portanto, sugere-se deixar as respostas gravadas num arquivo/bloco de notas do computador, para copiar e colar as respostas padronizadas, conforme a necessidade, facilitando e agilizando o atendimento.

9) Algumas dúvidas corriqueiras podem ser atendidas sem a necessidade de repassar o contato dos servidores, do setor ou abrir um chamado, como por exemplo, dúvidas sobre como efetuar o pagamento de multas, etc

Por isso, o agente deve explorar a Faq da BU para responder a dúvida do usuário ou encaminhar o link específico com o procedimento, ser for o caso: <http://portal.bu.ufsc.br/faq/>

10) A Faq da BU foi atualizada com algumas questões relacionadas a serviços específicos que sofreram alterações em função do trabalho remoto, pode-se acessar na categoria Faq X Quarentena:

<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer:CategoryID=134>

11) Para direcionar o usuário ao serviço específico, o agente deve indicar o Portal de Atendimento Institucional (PAI) (link externo) orientando na seleção do serviço adequado:

Serviços do PAI
Informar caso de Covid-19
Acesso a coleções especiais
Achados e perdidos
Aquisição de material bibliográfico (compra e assinatura)
Atendimento individualizado
Auditórios e salas
Bases de dados e livros eletrônicos
Certidão negativa
Comutação bibliográfica
Cursos de capacitação
Direito de Autor e Plágio
Doação
E-books vinculados à UFSC
Egressos
Empréstimo entre bibliotecas externo

Empréstimo, devolução, renovação e reserva
Eventos e Exposições
Ficha catalográfica
Ficha de identificação de obra
ISBN
ISSN
Livro extraviado
Multa
Normalização
Pergamum
Repositório Institucional da UFSC
TCC
TECDI
Teses e dissertações
Usuários Ead
Usuários com deficiência
VPN e Wifi
Visita orientada
Outros serviços

12) Caso o usuário expresse urgência no atendimento, ou perceba que a dúvida pode ser respondida de imediato por algum colega da equipe BU, o agente poderá entrar em contato com o servidor, através do Rocket.chat a fim de agilizar a resposta para o usuário.

13) Ao sanar a dúvida do usuário ou direcioná-lo ao PAI, o agente deve perguntar se há mais alguma questão que possa ser tratada via chat (se ele precisa de mais alguma ajuda).

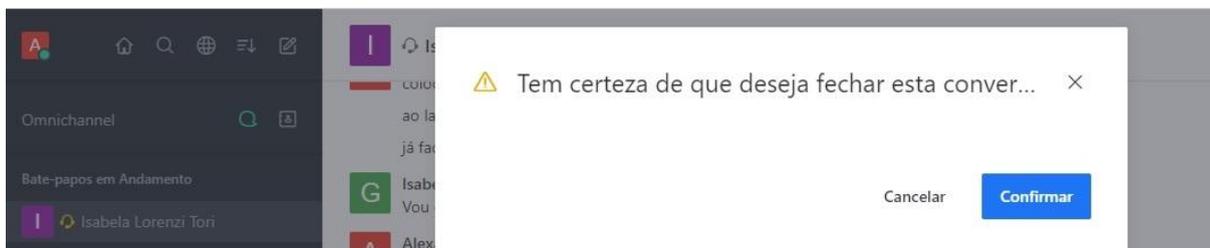
14) Geralmente alguns usuários não respondem de imediato. Sugere-se aguardar 10 minutos e encerrar o atendimento com resposta padronizada:

A BU agradece o seu contato! O Chat está sendo encerrado e caso haja mais alguma dúvida, favor entrar em contato novamente. Avalie nosso atendimento para que possamos continuar aprimorando nossos serviços. Acesse: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoFljNCqc_JOzOq1Ffc8N7y2yek6tR1xFx9q4rf1Lf9iRAUg/viewform

15) Para encerrar o atendimento, o agente deve fechar a conversa, clicando sobre o ícone do “balão de conversa vermelho”, na parte superior ao lado do nome do usuário, na tela ativa do bate-papo.



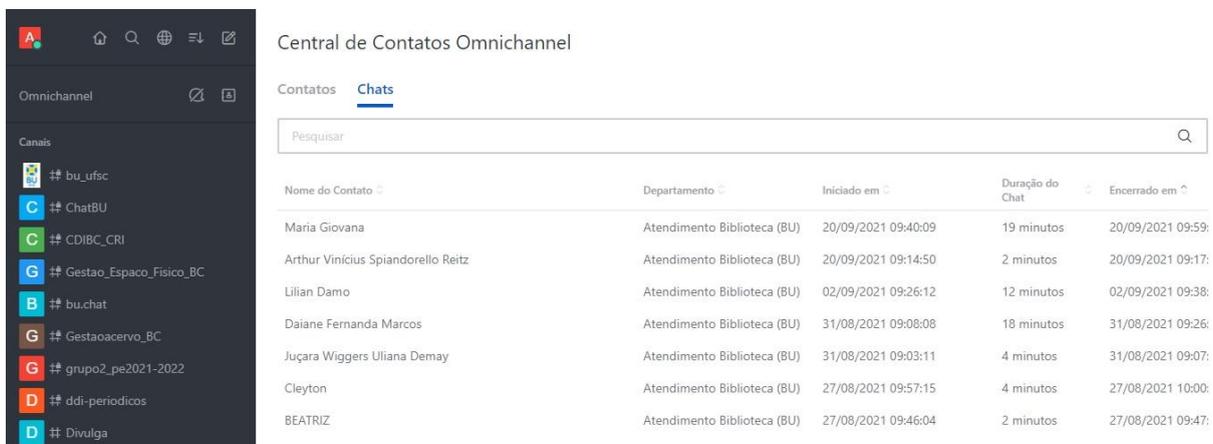
16) Em seguida, clicar sobre o botão “confirmar” para automaticamente fechar a conversa no sistema. Caso o agente esqueça de encerrar a conversa, o atendimento continuará aberto, na fila de bate-papos ativos do agente. Por isto, ao finalizar o atendimento deve-se fechar a conversa com o usuário no sistema.



17) Ao finalizar o horário de atendimento, o agente deve desabilitar o “balão de conversa verde” (conforme instruções no item 6) para ficar indisponível. Se o agente

esquecer de realizar este passo, continuará recebendo demandas de usuários fora de seu horário de atendimento estabelecido.

18) Para verificar o histórico de atendimentos ou recuperar alguma informação, como, por exemplo, **e-mail de contato do usuário**, pode-se clicar sobre o ícone “Central de Contatos”, e em seguida sobre a opção “Chats”.



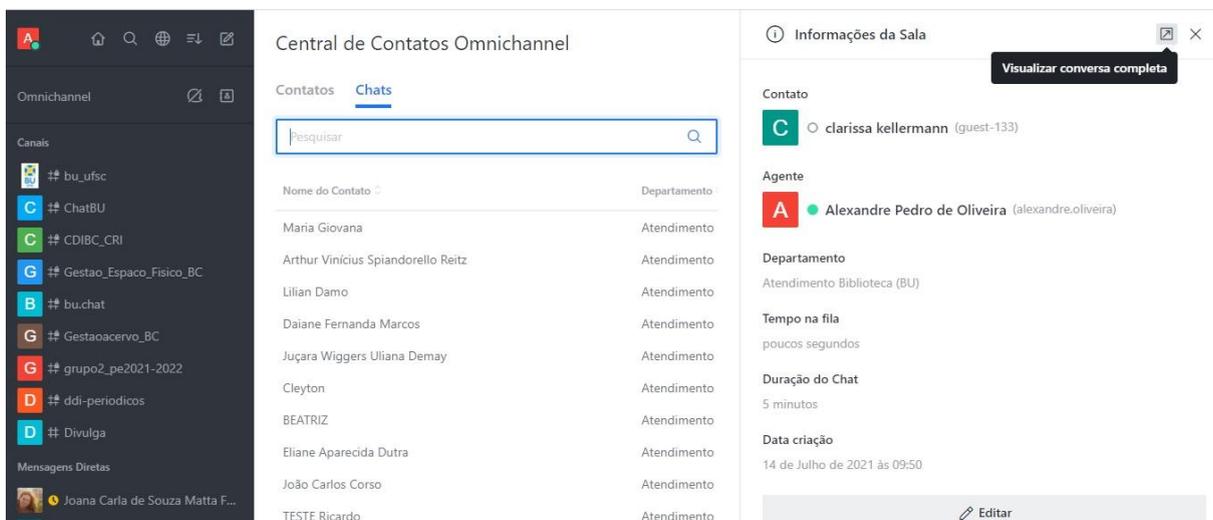
Central de Contatos Omnichannel

Contatos **Chats**

Pesquisar

Nome do Contato	Departamento	Iniciado em	Duração do Chat	Encerrado em
Maria Giovana	Atendimento Biblioteca (BU)	20/09/2021 09:40:09	19 minutos	20/09/2021 09:59:
Arthur Vinicius Spiandorello Reitz	Atendimento Biblioteca (BU)	20/09/2021 09:14:50	2 minutos	20/09/2021 09:17:
Lilian Damo	Atendimento Biblioteca (BU)	02/09/2021 09:26:12	12 minutos	02/09/2021 09:38:
Daiane Fernanda Marcos	Atendimento Biblioteca (BU)	31/08/2021 09:08:08	18 minutos	31/08/2021 09:26:
Juçara Wiggers Uliana Demay	Atendimento Biblioteca (BU)	31/08/2021 09:03:11	4 minutos	31/08/2021 09:07:
Cleyton	Atendimento Biblioteca (BU)	27/08/2021 09:57:15	4 minutos	27/08/2021 10:00:
BEATRIZ	Atendimento Biblioteca (BU)	27/08/2021 09:46:04	2 minutos	27/08/2021 09:47:

19) Após selecionar a conversa desejada, clicar sobre o ícone da “seta” localizado na parte superior à direita da tela para visualizar o atendimento arquivado no sistema.



Central de Contatos Omnichannel

Contatos **Chats**

Pesquisar

Nome do Contato	Departamento
Maria Giovana	Atendimento
Arthur Vinicius Spiandorello Reitz	Atendimento
Lilian Damo	Atendimento
Daiane Fernanda Marcos	Atendimento
Juçara Wiggers Uliana Demay	Atendimento
Cleyton	Atendimento
BEATRIZ	Atendimento
Eliane Aparecida Dutra	Atendimento
João Carlos Corso	Atendimento
TESTE Ricardo	Atendimento

Informações da Sala

Visualizar conversa completa

Contato
clarissa kellermann (guest-133)

Agente
Alexandre Pedro de Oliveira (alexandre.oliveira)

Departamento
Atendimento Biblioteca (BU)

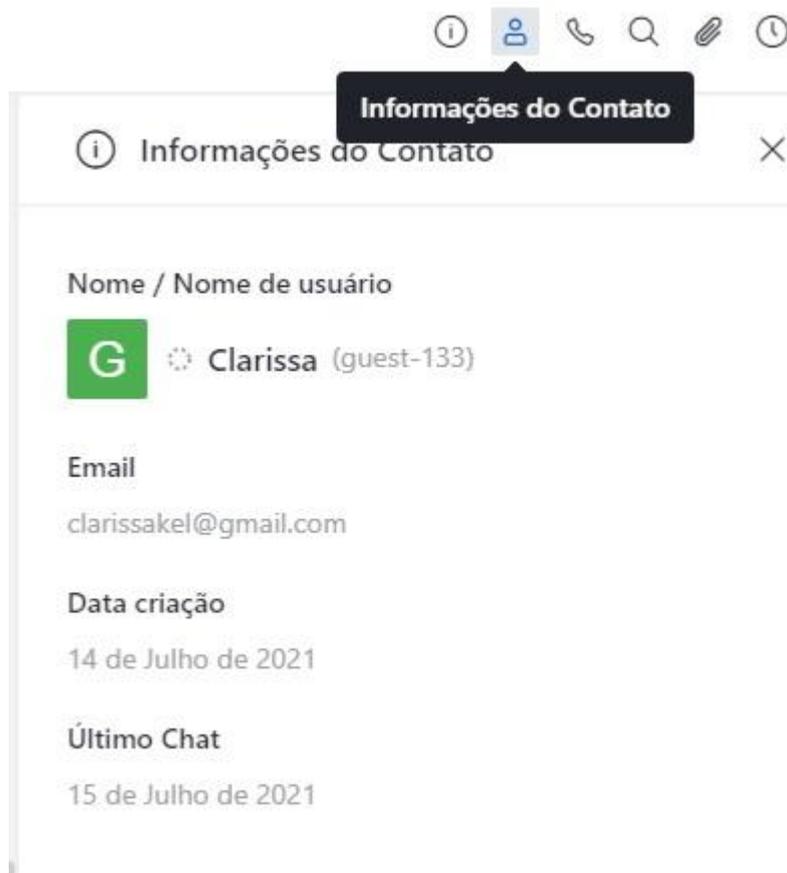
Tempo na fila
poucos segundos

Duração do Chat
5 minutos

Data criação
14 de Julho de 2021 às 09:50

Editar

20) Se necessitar entrar em contato com o usuário por alguma situação específica, clicar sobre o ícone “Informações do Contato” para recuperar o e-mail.



ANEXO - Respostas padronizadas

Dúvidas certidão

Para emitir a certidão de negativa de débito, favor seguir as seguintes instruções:

<https://www.bu.ufsc.br/design/CNDcomvideo.pdf> (link externo)

Problema na emissão da CND

Abra um chamado escolhendo o serviço “Certidão de negativa” no link a seguir:

<http://atendimento.bu.ufsc.br> (link externo)

Dúvidas sobre o pagamento de multas

Para realizar o pagamento de multas, favor seguir as seguintes instruções: <http://portal.bu.ufsc.br/normas-e-procedimentos/instrucoes-pagamento-de-multa> (link externo)

Baixa da multa no sistema

Abrir um chamado escolhendo o serviço “Multa” no link a seguir e nos envie o comprovante de pagamento: <http://atendimento.bu.ufsc.br> (link externo)

Dúvidas bases de dados

Dúvidas sobre pesquisa em bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, normas da ABNT, capacitações e cursos, favor abrir um chamado no link a seguir e escolher o serviço desejado: <http://atendimento.bu.ufsc.br> (link externo)

Dúvidas sobre pesquisa e acesso ao catálogo

O acervo físico pode ser consultado pelo Pergamum: <https://pergamum.ufsc.br/pergamum/biblioteca/index.php> (link externo). Nesta consulta é possível encontrar alguns conteúdos digitais (teses e dissertações em pdf). Para uma pesquisa mais ampla, temos a ferramenta de busca integrada “EBSCO Discovery Service” (EDS):

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=ip.guest&custid=s2259824&groupid=main&profile=eds> (link externo). Se preferir, também é possível pesquisar em cada base de dados assinada pela BU no seguinte link: <http://bases.bu.ufsc.br> (link externo)

Dúvidas e entrega de teses e dissertações

Dúvidas ou entrega de teses e dissertações, favor abrir um chamado no link a seguir: <http://atendimento.bu.ufsc.br> (link externo)

Portal de Atendimento Institucional (PAI)

Para atender a sua demanda, abra um chamado no link a seguir e escolha o serviço desejado: <http://atendimento.bu.ufsc.br> (link externo)

Configuração VPN

Para configurar a VPN para redeUFSC siga o passo a passo conforme a configuração exigida:

<https://servicosti.sistemas.ufsc.br/publico/detalhes.xhtml?servico=112> (link externo)

Agendamento – atendimento presencial

Para realizar agendamento para devolução de livros, favor acessar: <http://www.agendamento.bu.ufsc.br> (link externo)

Encerrar atendimento

A BU agradece o seu contato! O Chat está sendo encerrado e caso haja mais alguma dúvida, favor entrar em contato novamente. Avalie nosso atendimento para que possamos continuar aprimorando nossos serviços. Acesse:



UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoFljNCgc_JOzOg1Ffc8N7y2yek6tR1xFx9g4rf1Lf9iRAUg/viewform
(link externo)