



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE: (48) 3721-9310
E-MAIL: diretor.bu@contato.ufsc.br

DIRETRIZES DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1 APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta diretrizes para o atendimento prestado pelos servidores da UFSC aos usuários que utilizam o Serviço de Circulação e Recuperação da Informação (nome abreviado para Circulação), localizado no segundo pavimento da Biblioteca Central da UFSC (BC), podendo se estender para toda a Divisão de Assistência ao Usuário, assim como para as bibliotecas setoriais.

Tal atendimento caracteriza-se como “serviço de referência”, que, de forma simples, é a “assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação”.¹

2 PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO

A conduta profissional dos servidores da UFSC está pautada no código de ética do servidor público. E especialmente os bibliotecários possuem também um código de ética profissional elaborado pelo Conselho Federal de Biblioteconomia. Além destes preceitos, o serviço de atendimento da Circulação adota os seguintes princípios:

- a) cordialidade e acolhimento;
- b) disposição em auxiliar o usuário a encontrar, selecionar e obter a informação desejada;
- c) total respeito à diversidade cultural, étnica, religiosa, de gênero e nível de instrução manifestada pelo usuário;
- d) educação do usuário visando a sua autonomia;
- e) disposição para progredir.

3 SERVIÇOS PRESTADOS

Os servidores da Circulação dedicados ao atendimento realizam as seguintes atividades:

- a) auxiliam o usuário na busca por informações relativas as ações de ensino, pesquisa e extensão, respeitando limites éticos e legais;
- b) ensinam e auxiliam o usuário a localizar documentos pertencentes ao acervo do Sistema de Bibliotecas da UFSC (SIBI UFSC);

¹ ROTHSTEIN 2001 apud ACCARRT, Jean-Philippe. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2012.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE: (48) 3721-9310
E-MAIL: diretor.bu@contato.ufsc.br

- c) esclarecem o usuário sobre os serviços oferecidos pelas unidades do SIBI UFSC, orientando-o sobre o funcionamento dos serviços, local, horário de atendimento e nome do servidor que o atenderá;
- d) orientam o usuário sobre a infraestrutura da UFSC;
- e) ensinam o usuário sobre como utilizar o catálogo do SIBI UFSC;
- f) ensinam ao usuário estratégias de recuperação da informação a ser utilizadas no catálogo do SIBI UFSC;
- g) ensinam o usuário sobre como utilizar as bases de dados bibliográficos, elencadas na *homepage* do Portal da BU;
- h) ensinam e auxiliam o usuário sobre a utilização dos equipamentos da BC disponíveis para uso de toda a comunidade;
- i) ministram capacitações;
- j) outras atividades solicitadas pela chefia imediata, pela direção da Divisão de Assistência ao Usuário ou direção da Biblioteca Central.

4 LIMITAÇÕES DO ATENDIMENTO

Algumas ações devem ser evitadas durante o atendimento:

- a) os equipamentos de informática dos usuários não devem ser manuseados;
- b) o servidor não deve utilizar *softwares* editores de texto para formatar o trabalho acadêmico dos usuários;
- c) o servidor não deve reescrever, no todo ou em parte, qualquer trabalho acadêmico do usuário;
- d) deve-se evitar atender a qualquer chamada telefônica pessoal durante o atendimento. Pode-se atender às chamadas de telefones da BC, mas é preciso pedir licença ao usuário antes de pegar o telefone;
- e) o servidor não deve realizar levantamentos bibliográficos para qualquer usuário depois de finalizado o atendimento. Qualquer levantamento bibliográfico deverá ser feito durante o atendimento, e por isso junto ao usuário, sendo que este levantamento tem como função: ensinar ao usuário como utilizar os diferentes mecanismos de busca; apresentar ao usuário a variedade de fontes de informação pertinentes a sua pesquisa e quais tipos de documentos estas possuem; ensinar ao usuário estratégias de recuperação da informação;
- f) não utilizar fones de ouvido.

5 CONDUÇÃO DO ATENDIMENTO

Os servidores que prestam atendimento na Circulação devem observar os seguintes preceitos de relacionamento com o usuário:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE: (48) 3721-9310
E-MAIL: diretor.bu@contato.ufsc.br

- a) de início, cumprimentar o usuário e, quando oportuno, perguntar seu nome e chamá-lo pelo nome durante o período de atendimento;
- b) dirigir seu olhar para os olhos do usuário durante uma conversa e demonstrar atenção;
- c) é aconselhável que, no início do processo de referência, o servidor limite-se a dar respostas objetivas e diretas. Por exemplo: se o usuário perguntar onde ficam as estações de consulta, o servidor deve mostrar o lugar, indicando com a mão e verbalmente ou mesmo indo junto com o usuário às estações. Se o usuário perguntar onde fica o balcão de empréstimo, o servidor deve explicar ao usuário sua localização. Se o usuário pedir ajuda para encontrar um livro na estante, o servidor vai até a estante, de preferência junto ao usuário, encontra o livro e o entrega na mão. Na medida em que o usuário der abertura ao diálogo, propor outros questionamentos ou demonstrar outros interesses de informação, o servidor tem plena liberdade em desenvolver e aprofundar o atendimento;
- d) explicar com clareza as ações que tomar. Por exemplo: ao pesquisar um item no catálogo a pedido do usuário, informá-lo sobre a estratégia de busca adotada; se for preciso localizar um livro no setor Armazém, explicar-lhe sobre esta situação;
- e) é aconselhável que o usuário acompanhe o servidor às estantes durante o processo de localizar um livro ou outro item do acervo;
- f) quando preciso, o servidor pode contatar outras bibliotecas com o intuito de encontrar o documento que o usuário procura. Por exemplo: contatar a Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina e solicitar o envio de uma cópia escaneada de uma folha de jornal antigo. Para situações mais complexas e com grande volume de páginas, deve-se encaminhar o usuário ao Serviço de Referência (para comutação);
- g) se um livro solicitado pelo usuário (com indicação de “normal” no catálogo) não for encontrado (ver fluxograma da circulação) no período do atendimento, deve-se anotar os dados a obra, o nome e e-mail do usuário. Em seguida, deve-se explicar ao usuário que a equipe da Circulação tentará localizar o documento e quando o achar, uma mensagem por e-mail será enviada. O servidor que o atendeu será o responsável pela busca da obra e pelo envio da mensagem;
- h) considerando a situação acima descrita, o servidor pode investigar o histórico de empréstimo da obra. Se o último empréstimo ocorreu há muitos meses e a obra continuar desaparecida, deve-se alterar sua situação no sistema Pergamum para “Não localizado”. Assim, ela desaparecerá do catálogo público;
- i) no caso de uma obra ter quase todos os seus exemplares emprestados, e os exemplares em situação “Normal” não forem encontrados, pode-se optar por alterar a situação desses exemplares



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE: (48) 3721-9310
E-MAIL: diretor.bu@contato.ufsc.br

- no sistema Pergamum para “Não localizado”, o que habilitará a opção “Reserva”;
- j) pode-se ensinar o usuário a utilizar as normas da ABNT relativas à documentação ou, se necessário, pode-se encaminhá-lo ao Serviço de Referência para receber tais orientações;
 - k) não há tempo-limite para um atendimento, mas deve-se evitar a formação de filas (outros usuários esperando atendimento). Nesses casos, a entrevista de referência deve tornar-se mais objetiva. É aconselhável, também, localizar outro servidor da Circulação e sugerir que o próximo usuário dirija-se até ele;
 - l) em eventuais situações de conflito entre servidor e usuário, é aconselhável transferir o atendimento para a sala da Divisão de Assistência ao Usuário, de forma a não gerar tumulto nos demais ambientes de estudo. A depender da situação, o servidor envolvido no caso também deve se retirar e pedir para outro colega ou a chefia imediata assumir e finalizar o atendimento;
 - m) o servidor deve aprender a utilizar o Módulo Aquisição do sistema Pergamum. Sempre que achar necessário, pode incluir novos pedidos de compras de livros;
 - n) é preciso esclarecer o usuário, quando oportuno, que livros de outros *campi* são solicitados pela Comutação somente quando não existem exemplares nas bibliotecas de Florianópolis (ver regras EEB <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eeb/>);
 - o) se o usuário não tiver certeza sobre a grafia correta do nome do autor ou do título, sugere-se pesquisar no buscador Google a sua forma correta (confirmar a autoridade). Depois, os termos corrigidos podem ser pesquisados no sistema Pergamum;
 - p) o servidor tem liberdade para criar senhas provisórias de acesso à *web* para usuário sem vínculo com o UFSC, mediante demanda (idufsc.ufsc.br).
 - q) o servidor deve fornecer as orientações cadastro e habilitação de wifi e VPN para usuários com vínculo; os procedimentos para uso da biblioteca para usuários “egressos” assim como, orientar o seu cadastro (<http://www.egressos.ufsc.br/>);²
 - r) problemas com relação à geração de multa, devido a devolução não efetivada, extravio de material etc., devem ser encaminhados para a chefia do Setor ou da DAU. Porém, os procedimentos com relação à reposição de material podem ser informados ao usuário, com base no regulamento da BC (<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/normas-gerais/>);

² Há um notebook ao lado da estação principal de atendimento da circulação para as finalidades da alínea “q”.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE: (48) 3721-9310
E-MAIL: diretor.bu@contato.ufsc.br

- s) sempre que possível deve-se investigar exaustivamente as fontes de informação para que o usuário não saia com nenhum tipo de negativa, no que se refere à informação.