

## DIRETRIZES DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### 1 APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta diretrizes para o atendimento prestado pelos servidores da BU/UFSC aos usuários.

### 2 PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO

A conduta profissional dos servidores da BU/UFSC está pautada no código de ética do servidor público<sup>1</sup>. Os bibliotecários devem observar, ainda, código de ética profissional elaborado pelo Conselho Federal de Biblioteconomia<sup>2</sup>. 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) atualização e educação continuada;
- f) proatividade.

### 3 SERVIÇOS PRESTADOS

Os servidores da BU/UFSC dedicados ao atendimento, de acordo com suas atribuições, 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 da BU/UFSC;
- c) esclarecem o usuário sobre os serviços oferecidos pelas unidades da BU/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) educam o usuário sobre como utilizar o catálogo e demais fontes de recuperação da informação da BU/UFSC;
- f) educam o usuário para utilizar as bases de dados bibliográficas, elencadas no Portal da BU;
- h) auxiliam o usuário sobre a utilização dos equipamentos da BC disponíveis para uso de toda a comunidade;
- i) ministram cursos e oficinas;
- j) exercer outras atividades inerentes ao atendimento ao usuário.

---

<sup>1</sup> Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm)

<sup>2</sup> Resolução CFB nº 207/2018. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>

[1.pdf](http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf)

## 4 DELIMITAÇÕES DO ATENDIMENTO

Algumas ações devem ser evitadas durante o atendimento:

- a) manusear os equipamentos tecnológicos dos usuários;
- b) formatar o trabalho acadêmico dos usuários;
- c) reescrever, no todo ou em parte, qualquer trabalho acadêmico do usuário;
- d) atender chamada telefônica durante o atendimento presencial;
- e) utilizar fones de ouvido.

## 5 CONDUÇÃO DO ATENDIMENTO

Observar os seguintes preceitos de relacionamento com o usuário:

- 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. 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 as ações que realizar durante o atendimento, com o intuito de orientá-lo;
- e) caso o servidor vá até às estantes localizar um item é aconselhável que o usuário o acompanhe;
- f) quando preciso, o servidor pode contatar outras instituições com o intuito de encontrar o documento que o usuário procura;
- g) se um livro solicitado pelo usuário (com indicação de “normal” no catálogo) não for encontrado (ver fluxograma “localização física de item”<sup>3</sup>) no período do atendimento, deve-se anotar os dados da obra, o nome e e-mail do usuário. Em seguida, deve-se explicar ao usuário que a equipe 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;
- i) pode-se ensinar o usuário a utilizar as normas da ABNT relativas à documentação ou, se necessário, pode-se encaminhá-lo ao Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa para receber tais orientações;
- j) não há tempo limite para um atendimento, mas deve-se evitar a formação de filas. Nesses casos, a entrevista de referência deve tornar-se mais objetiva. É aconselhável, também, localizar outro servidor e sugerir que o próximo usuário dirija-se até ele;
- k) em eventuais situações de conflito entre servidor e usuário, é aconselhável transferir o atendimento para a chefia imediata, 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;

---

<sup>3</sup> Disponível em: <http://processos.bu.ufsc.br/>.

- l) o servidor deve instruir o usuário, caso necessário, sobre procedimentos para aquisição de livros;
- m) é preciso esclarecer o usuário, quando oportuno, que livros de outros *campi* são solicitados pelo Serviço de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB/Interno);
- n) se o usuário não tiver certeza sobre a grafia correta do nome do autor ou do título, sugere-se pesquisar, em uma ferramenta de busca, a sua forma correta;
- o) o servidor deve fornecer as orientações para o cadastro e habilitação de wifi e VPN para usuários com vínculo, bem como os procedimentos para uso da biblioteca para usuários “egressos” (<http://www.egressos.ufsc.br/>);
- p) problemas com relação à geração de multa, devido a devolução não efetivada, extravio de material etc., devem ser encaminhados para os responsáveis. Porém, os procedimentos com relação à reposição de material podem ser informados ao usuário, com base no regulamento da BU (<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/normas-gerais/>);
- q) sempre que possível deve-se investigar exaustivamente as fontes de informação para atender a necessidade de informação do usuário.