



MANUAL DE ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PARA PROFESSOR: ORIENTAÇÕES GERAIS

Considerações iniciais:

É imprescindível **assistir ao [vídeo preparado pelo Pergamum](#)** para entender a customização realizada no sistema para que o material seja colocado automaticamente em quarentena e para que o usuário realize a solicitação de empréstimo via sistema.

No caso do empréstimo, foi feito um [Tutorial para disponibilizar aos professores](#), que pode ser consultado na página dos [“Serviços oferecidos pela BU/UFSC durante a suspensão das atividades presenciais, em decorrência da pandemia de Covid-19”](#).

A **solicitação de empréstimo é semelhante ao atendimento de [Empréstimo entre Bibliotecas \(EEB interno\)](#)**, porque é realizada exatamente no mesmo local. O diferencial são os critérios para o empréstimo, a comunicação com o usuário para agendamento e o encaminhamento físico do material.

Embora parecida com o EEB interno, **será um trâmite novo para todos e, por isso, precisaremos JUNTOS verificar o melhor caminho**. Qualquer erro, problema ou dúvida encaminhe um *e-mail* com possíveis soluções ou análises da situação para Tatiana Rossi, Elson Mattos e Denise Machado (tatiana.rossi@ufsc.br, elson.mattos@ufsc.br, denise.m@ufsc.br) avaliem e encaminhem os ajustes no sistema e tutorial.

A princípio, utilizaremos as situações:

Aguardando – solicitações realizadas pelo usuário constam no sistema Pergamum inicialmente com essa situação;

Não atendido – para o caso de solicitações em desacordo com os critérios. Nesse momento, o empréstimo será realizado exclusivamente para professores; usuários de outras categorias não serão atendidos, por enquanto. Essa situação também se aplica em caso de: disponibilidade do título *online*; não localização do exemplar no acervo; e impossibilidade de atendimento pelas bibliotecas setoriais;

Em trânsito – quando atender aos critérios, mas ainda estiver em fase de localização do material na estante; assim, outros servidores conseguem identificar as solicitações pendentes (ainda não atendidas);

Atendido – após o material ser localizado no acervo, separado para o usuário e encaminhada a confirmação do dia e horário do agendamento.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



SUMÁRIO

1	PARAMETRIZANDO O SISTEMA.....	3
2	IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES	4
3	SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO QUE NÃO SEJA PROFESSOR.....	5
4	SOLICITAÇÃO DE TÍTULO DISPONÍVEL <i>ONLINE</i>.....	7
5	SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO PROFESSOR.....	9
5.1	MATERIAL NÃO LOCALIZADO	10
5.2	MATERIAL LOCALIZADO	11
5.3	MATERIAL DE BIBLIOTECA SETORIAL SEM CONDIÇÕES DE PRESTAR O SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO	13
6	CONTROLE DO AGENDAMENTO	16
7	RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	17

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



1 PARAMETRIZANDO O SISTEMA

É importante confirmar que os servidores que irão atender presencialmente tenham **acesso ao Módulo Circulação de Materiais/Serviços/Serviços de empréstimo**. Caso não esteja conseguindo acessar, realize solicitação de parametrização no sistema para a Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação (TECDI) (tecdi.bu@contato.ufsc.br).

É possível receber no e-mail da biblioteca um informativo sobre cada **solicitação de empréstimo** cadastrada pelo usuário no sistema Pergamum. Para isso, é necessário **solicitar à TECDI** (tecdi.bu@contato.ufsc.br) **a configuração no sistema Pergamum** (Parâmetros/Unidade de informação/Configuração e-mail/Setores/Serviços/Setor: solicitação de empréstimo).

← → ↻ Não seguro | 150.162.1.90:8080/pergamumweb/home_geral/index.jsp

Universidade Federal de Santa Catarina
Biblioteca Central » Bem-vindo(a), Elson Mattos

Biblioteca Universitária
BU / UFSC

Início » PARÂMETROS » Unidade de informação » Configuração e-mail

Código: 9 Descrição: Biblioteca Setorial do CED Rubrica: BSCED

Alterar Limpar

E-mail: dau.bu@sistemas.ufsc.br

Cópia para:

Setores / Serviços

Setor: -1 - Solicitação de emprést

Nome setor: BSCED

E-mail: bsced@contato.ufsc.br

Home page:

Autenticação

Lembrando que, de qualquer forma, o processo é realizado via sistema Pergamum, como apresentado nos passos seguintes.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



2 IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES

1) Acesse o sistema Pergamum:
http://150.162.1.90:8080/pergamumweb/home_geral/index.jsp
Clique em Módulo Circulação de Materiais/Serviços.

2) Clique na aba **Pesquisa**.

Selecione:

Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo;

Unidade de informação: que for realizar o atendimento;

Período inicial e Final: suficientes para abranger todos os atendimentos pendentes;

Situação: **Aguardando;**

Registro por página: altere, se necessário;

Clique em **Mostrar**.

3) Certifique-se de que o **usuário é 4 – Professor**, pois esse primeiro momento de atendimento será apenas para professor. Consulte pelo número da matrícula.

4) Verifique isso, copiando e colando o número da matrícula do usuário que fez a solicitação em **Código da pessoa**, no Módulo Usuários/Unidade Organizacional – UO/ Cadastro.

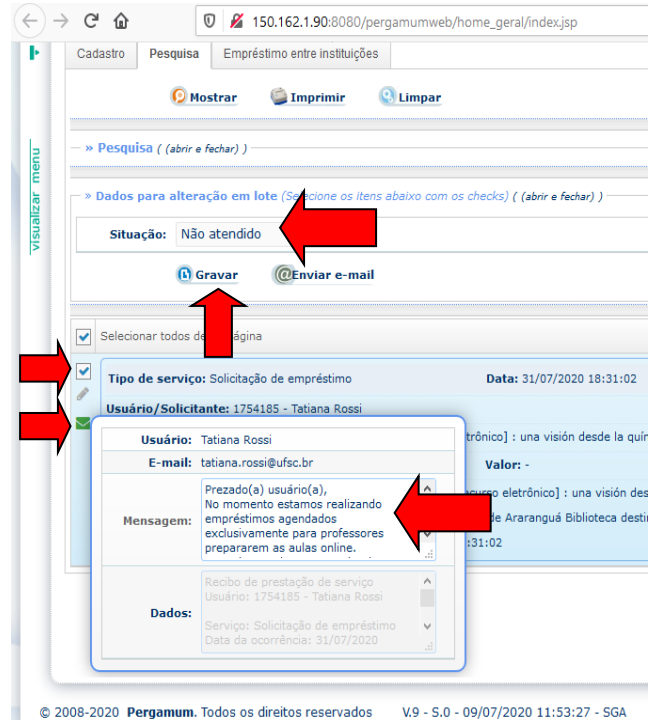
5) Verifique se o título solicitado se encontra **disponível online nas bases de dados** indicadas pela BU/UFSC.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------

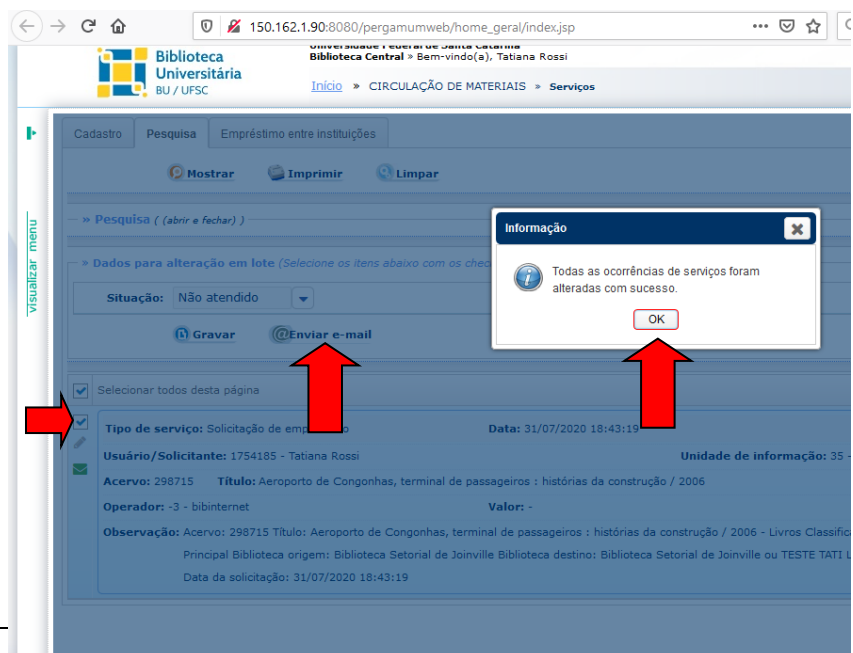
3 SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO QUE NÃO SEJA PROFESSOR

- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:
Apague as informações constantes.
Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),
No momento, estamos realizando empréstimos
agendados exclusivamente para os professores
prepararem as aulas *online*.
Consulte regularmente o *site* da BU/UFSC
(<http://portal.bu.ufsc.br/>), pois divulgaremos
próximas liberações de agendamento para
empréstimo.
Dúvidas, contate-nos por meio do Portal de
Atendimento Institucional (PAI) em:
<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>, (escolha o
Serviço "Empréstimo, devolução, renovação e
reserva").
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO
RESPONDA.



- 5) Clique em **Gravar**.
- 6) Clique em **OK**.
- 7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 8) Clique em **Enviar e-mail**.



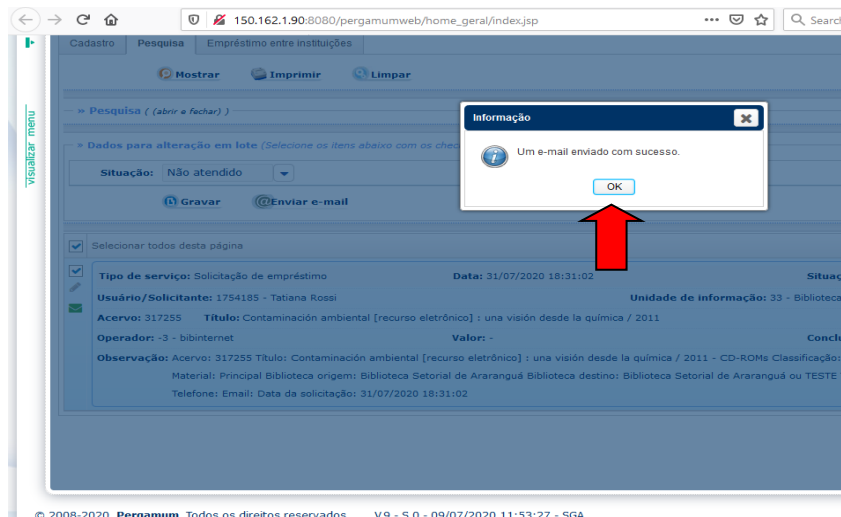
Elaborado em:	agosto/2020	outubro/2020	junho/2020
---------------	-------------	--------------	------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



9) Clique em **OK**.



10) O **usuário**
receberá o e-mail da
seguinte forma:

Recibo de prestação de serviço

De: Biblioteca Central
Para: Tatiana Rossi
Data: Hoje 22:25

Universidade Federal de Santa Catarina
Biblioteca Central
Recibo de prestação de serviço
Usuário: 1754185 - Tatiana Rossi

Serviço: Solicitação de empréstimo
Data da ocorrência: 31/07/2020 18:31:02
Observação: Acervo: 317255
Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desde la química / 2011 - CD-ROMs
Classificação: 628.39 C759
Volume: Único
Tomo: Único
Parte: Único
Material: Principal
Biblioteca origem: Biblioteca Setorial de Araranguá
Biblioteca destino: Biblioteca Setorial de Araranguá
ou
TESTE TATI
Localização destino: BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA/GR
Telefone:
Email:
Data da solicitação: 31/07/2020 18:31:02

Situação: Não finalizado / não atendido
Quantidade: 1

Prezado(a) usuário(a),
No momento estamos realizando empréstimos agendados exclusivamente para professores prepararem as aulas online.
Consulte regularmente o site da BU/UFSC (<http://portal.bu.ufsc.br/>) que divulgaremos próximas liberações de agendamento para empréstimo.
Dúvidas contate: ddi_bu@contato.ufsc.br (altere para o e-mail da biblioteca)
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS EM <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

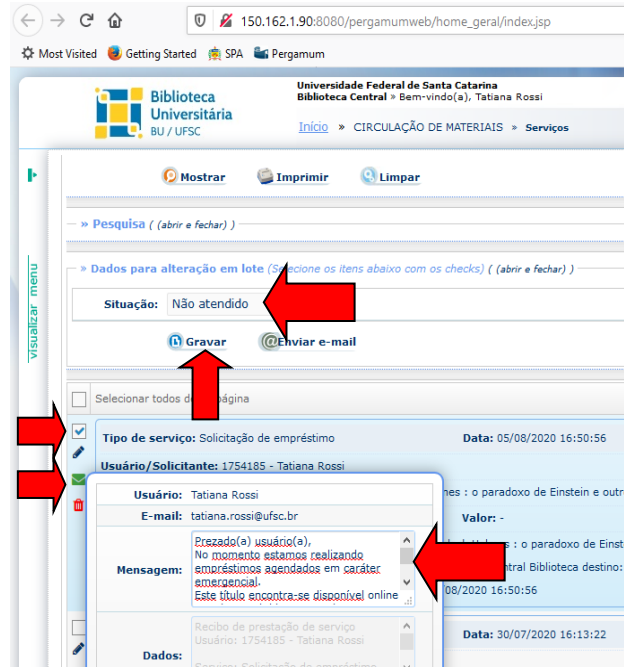
Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------

4 SOLICITAÇÃO DE TÍTULO DISPONÍVEL ONLINE

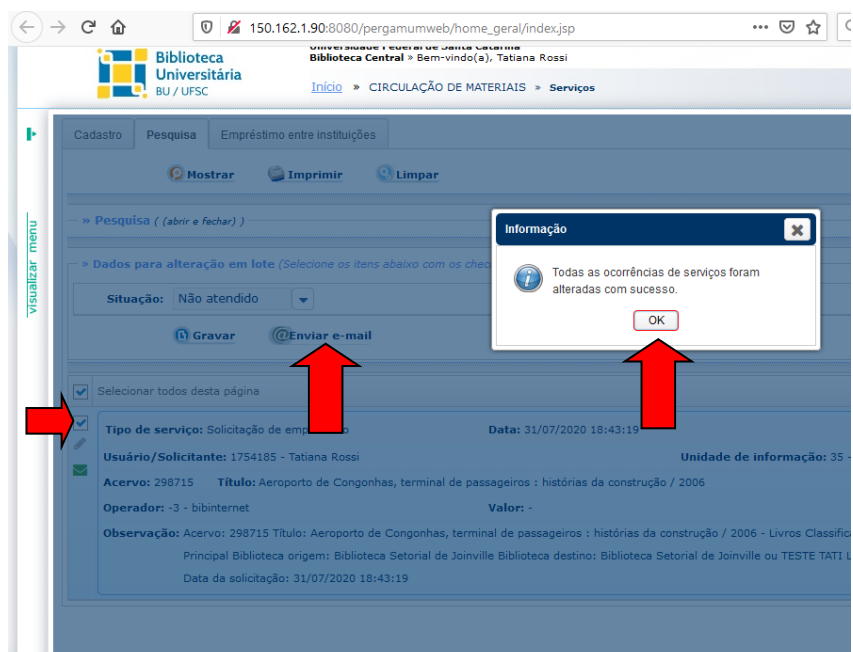
- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:
Apague as informações constantes.
Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),
No momento, estamos realizando empréstimos agendados em caráter emergencial.
Este título encontra-se disponível *online* e pode ser obtido acessando <https://xxxxxxxxxxxxx.xxx.xx>. Com isso, sua solicitação de empréstimo não poderá ser atendida.

Dúvidas, contate-nos por meio do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em: <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.



- 5) Clique em **Gravar**.
- 6) Clique em **OK**.
- 7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 8) Clique em **Enviar e-mail**.



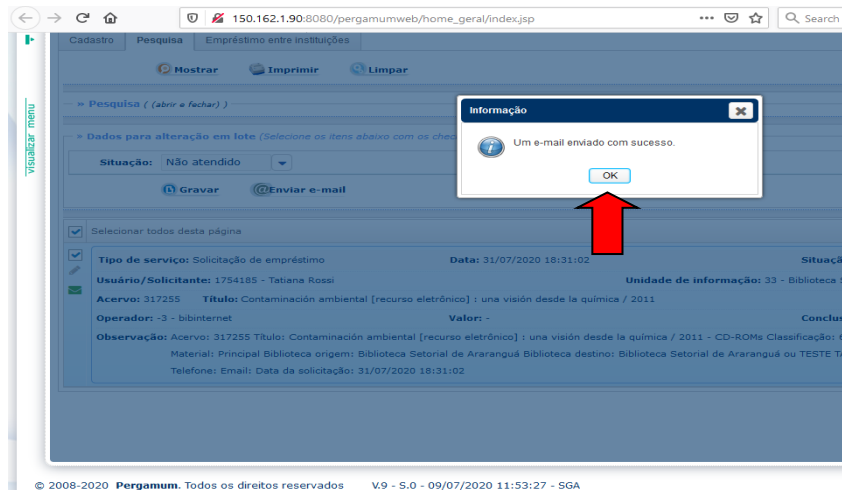
Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



9) Clique em **OK**.



10) O **usuário**
receberá o e-mail da
seguinte forma:

Recibo de prestação de serviço

De Biblioteca Central
Para Tatiana Rossi
Data Hoje 01:07

Universidade Federal de Santa Catarina
Biblioteca Central
Recibo de prestação de serviço
Usuário: 1754185 - Tatiana Rossi

Serviço: Solicitação de empréstimo
Data da ocorrência: 05/08/2020 16:50:56
Observação: Acervo: 389217
Título: Aventuras científicas de Sherlock Holmes : o paradoxo de Einstein e outros mistérios, As / 2002 - Livros
Classificação: 820(73)-31 8886a
Volume: Único
Tomo: Único
Parte: Único
Material: Principal
Biblioteca origem: Biblioteca Central
Biblioteca destino: Biblioteca Central
ou
quarta a tarde
Localização destino: BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA/GR
Telefone:
Email: tatiana.rossi@ufsc.br
Data da solicitação: 05/08/2020 16:50:56

Situação: Não finalizado / não atendido
Quantidade: 1

Prezado(a) usuário(a),
No momento estamos realizando empréstimos agendados em caráter emergencial.
Este título encontra-se disponível online e pode ser obtido acessando <https://xxxxxxxxxxxxxxx.xx.xx>. Com isso, sua solicitação de empréstimo não poderá ser atendida.
Dúvidas contate: xxxxx@contato.ufsc.br (altere para o e-mail da biblioteca).
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS em <http://portal1.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipe@educacao/equipe/>

Atendente: bibinternet

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



5 SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO PROFESSOR

1) Clique no ícone **lápis** (Editar) da solicitação de empréstimo em questão.

The screenshot shows the 'Biblioteca Universitária BU / UFSC' interface. The page title is 'Biblioteca Central > Bem-vindo(a), Tatiana Rossi'. The main menu includes 'Cadastro', 'Pesquisa', and 'Empréstimo entre instituições'. Below the menu, there are buttons for 'Mostrar', 'Imprimir', and 'Limpar'. A search bar is present with the text 'Pesquisa (abrir e fechar)'. Below the search bar, there are options for 'Dados para alteração em lote' and 'Selecionar todos desta página'. A table of loan requests is displayed, with one row highlighted. A red arrow points to the edit icon (pencil) next to the highlighted row.

2) Altere a **Situação** para **Em trânsito**.

3) Copie as informações da **Observação** para realizar a busca no acervo.

Observações:

- Em consenso com o **UFSC sem papel**, antes de imprimir, **copie as informações de várias requisições** para proceder à busca no acervo ou tome nota à mão;
- Procure selecionar todas as solicitações de um mesmo usuário de uma única vez**, lembrando que ele terá que fazer um pedido para cada título que necessite.

The screenshot shows the 'Biblioteca Universitária BU / UFSC' interface. The page title is 'Biblioteca Central > Bem-vindo(a), Tatiana Rossi'. The main menu includes 'Cadastro', 'Pesquisa', and 'Empréstimo entre instituições'. Below the menu, there are buttons for 'Alterar', 'Enviar e-mail', and 'Limpar'. The form displays the following information: 'Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo', 'Unidade de informação: 1 - Biblioteca Central', 'Usuário da instituição: Sim Não Visualizar e-mail', 'Código do usuário: 1754185 Tatiana Rossi', 'Situação: Em trânsito', 'Quantidade: 1', 'Observação: Acervo: 252534 Título: As aventuras de Sherlock Holmes / 2003 - Livros Classificação: 320-31 D754e Volume: Único Técnica: Livro', 'Comprovante: Sim Não', and 'Recibo: Número de vias dos recibos: 1 Impressora padrão: Padrão'. Red arrows point to the 'Alterar' button, the 'Situação' dropdown menu, and the 'Observação' field.

4) Clique em **Alterar**.

5) Busque o material no acervo.

Caso não o localize, tente outras buscas e peça ajuda para o outro atendente, **a fim de esgotar todas as possibilidades**.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------

5.1 MATERIAL NÃO LOCALIZADO

Caso não localize depois de várias tentativas:

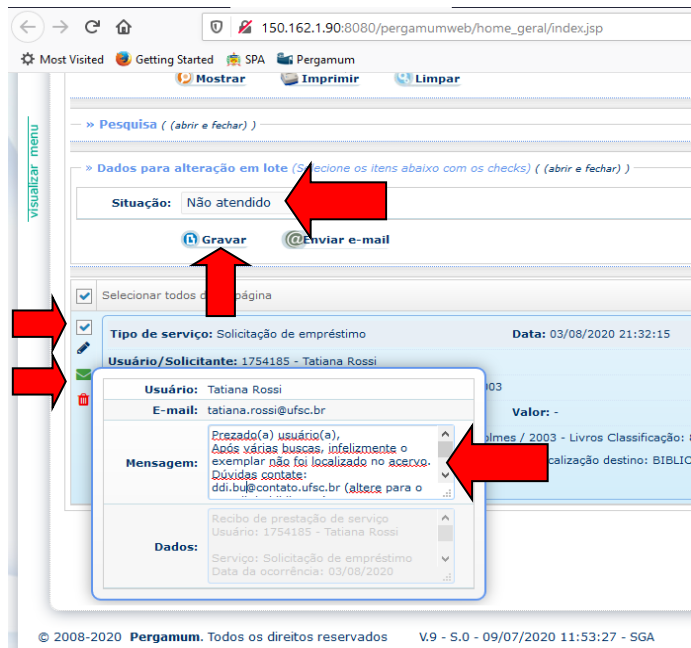
1) Altere a **Situação** para **Não atendido**;

2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

3) Clique no ícone **envelope**;

4) No campo **Mensagem**:
Apague as informações constantes.
Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),
Após várias buscas, infelizmente o exemplar não foi localizado no acervo. Com isso, sua solicitação de empréstimo não poderá ser atendida.
Dúvidas, contate-nos por meio do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em:
<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.

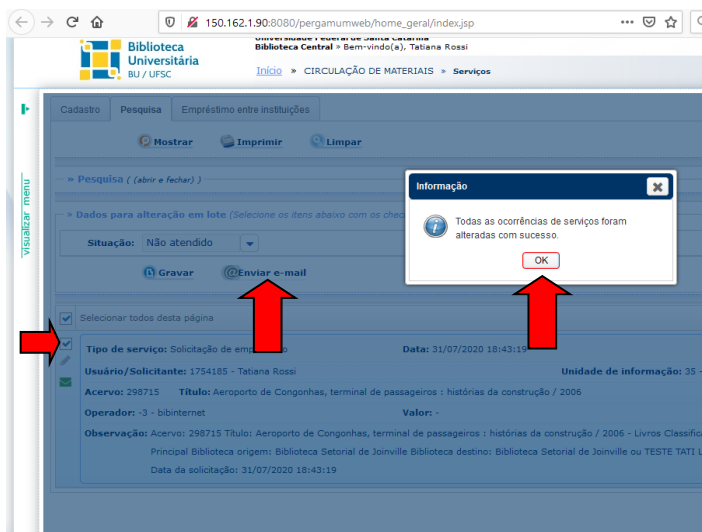


5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

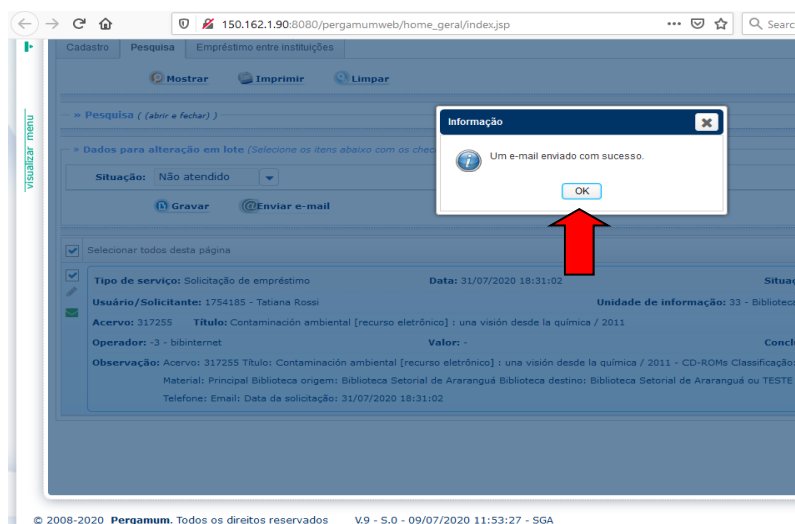
8) Clique em **Enviar e-mail**;



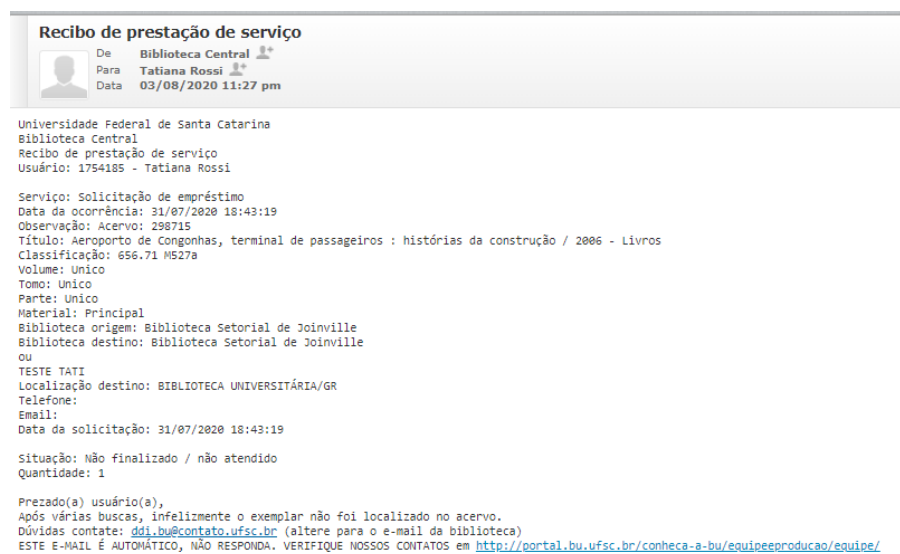
Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



9) Clique em **OK**;



10) O usuário receberá o e-mail da seguinte forma:



5.2 MATERIAL LOCALIZADO

Verifique na **Observação** da solicitação, logo após a **Biblioteca destino**, se há o **período** (manhã/tarde) **que o usuário tem preferência para atendimento** (indicado no [Tutorial de solicitação de empréstimo para professor](#)).

Procure atender **ao período indicado**.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



- 1) Altere a **Situação** para **Atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:
Apague as informações constantes.
Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),
Seu empréstimo foi agendado para
DIAMÊS/ANO, às **XXhXXmin**.
Por favor, não se atrase.

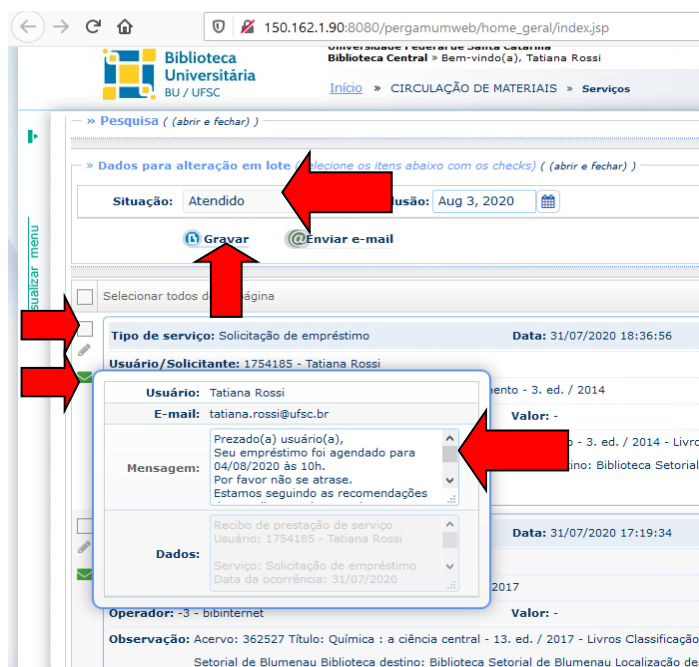
O serviço é exclusivo para empréstimo. Não
serão aceitas devoluções e nem a entrada
nas dependências da biblioteca.

Estamos seguindo as recomendações de
atendimento da [Portaria SES Nº 223, de 5 de abril de 2020](#) e, por isso, é obrigatório o uso de
máscaras. Caso esteja com sintomas de gripe, em observação médica ou tenha testado positivo
para a COVID-19, solicite o cancelamento do agendamento ou envie outra pessoa para realizar o
atendimento presencial informando o nome completo da pessoa que procederá ao empréstimo em
seu nome.

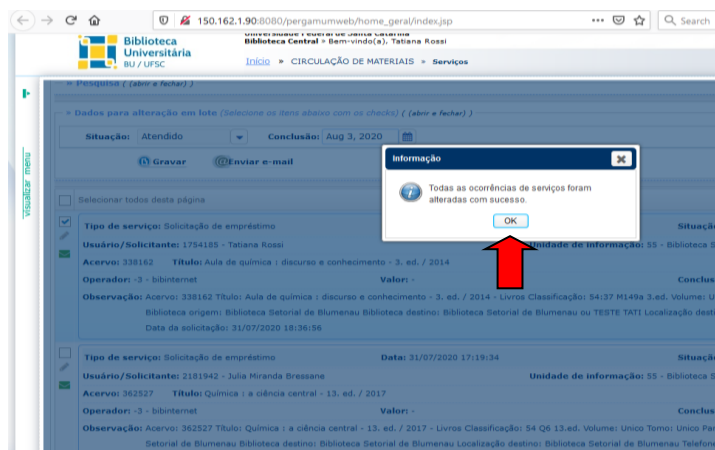
Dúvidas, contate-nos por meio do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em:
<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>, (escolha o
Serviço "Empréstimo, devolução, renovação e reserva").

ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.

- 5) Clique em **Gravar**.



- 6) Clique em **OK**.



Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



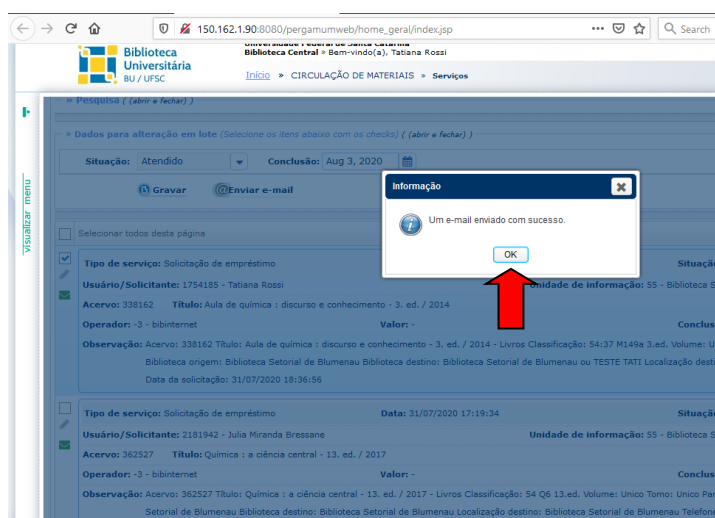
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



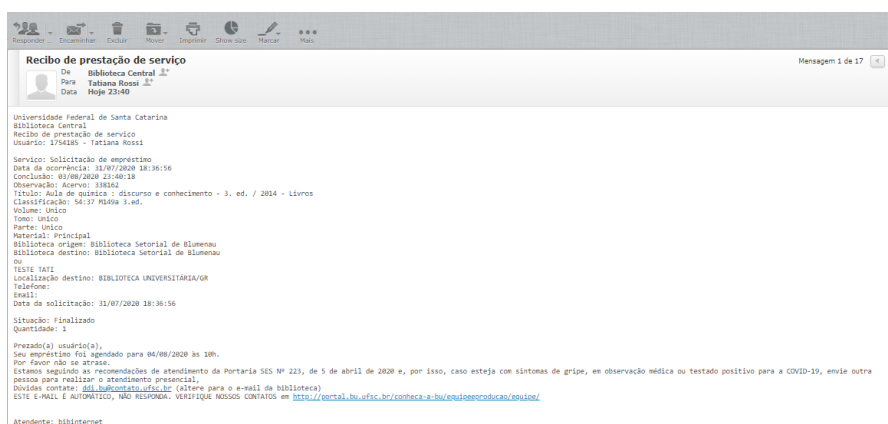
7) Selecione a solicitação de empréstimo em questão.

8) Clique em **Enviar e-mail**.

9) Clique em **OK**.



10) O usuário receberá o e-mail da seguinte forma:



11) Separe o material em uma pilha incluindo uma folha (pode ser rascunho) com os dados do usuário: nome, matrícula, e-mail e data agendada para realização do empréstimo.

Caso no dia o usuário não compareça ou, ao visualizar o material presencialmente, desista de levá-lo, deixe-o na mesa/estante/sala específica, devidamente identificada para esse fim para o período de quarentena. Lembrando que, nesse caso, o exemplar não estará identificado no sistema Pergamum como **Quarentena**.

5.3 MATERIAL DE BIBLIOTECA SETORIAL SEM CONDIÇÕES DE PRESTAR O SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO

Caso a Biblioteca Setorial não possa fornecer o serviço de empréstimo agendado devido à indisponibilidade de servidores, equipamentos de segurança e condições de transporte:

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



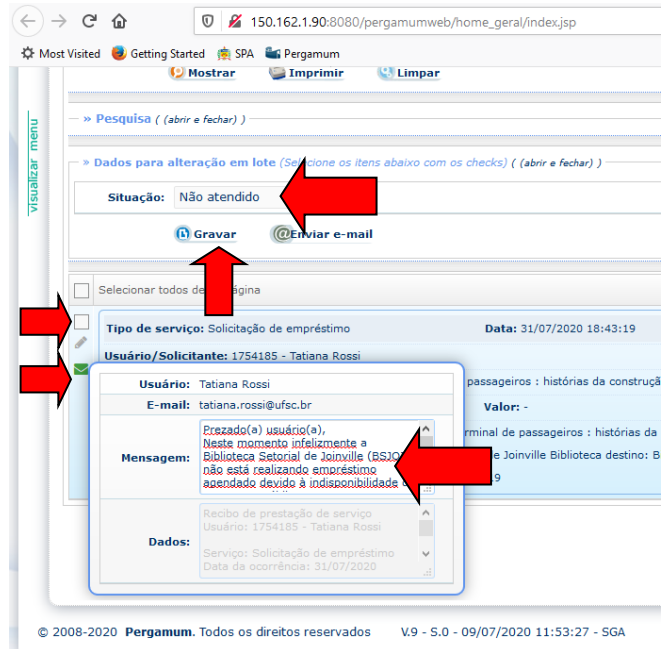
1) Altere a **Situação** para **Não atendido**;

2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

3) Clique no ícone **envelope**;

4) No campo **Mensagem**:
Apague as informações constantes.
Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),
Neste momento, infelizmente a Biblioteca Setorial (indicar o nome completo da biblioteca) não está realizando empréstimo agendado devido à indisponibilidade de xxxxxx (indicar o motivo). Tão logo seja restabelecido o atendimento, entraremos em contato para verificar a sua necessidade e a possibilidade de agendar o empréstimo.
Dúvidas, contate-nos por meio do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em: <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic:QueueID=7>, (escolha o Serviço "Empréstimo, devolução, renovação e reserva" e a Biblioteca que possui o material).
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.

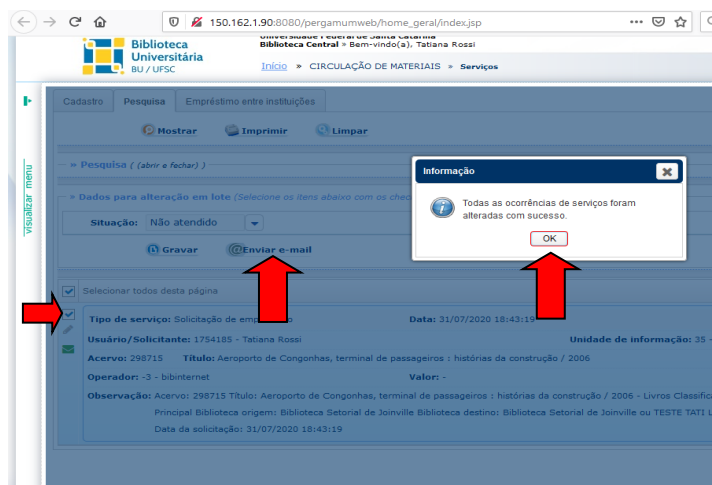


5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

8) Clique em **Enviar e-mail**;



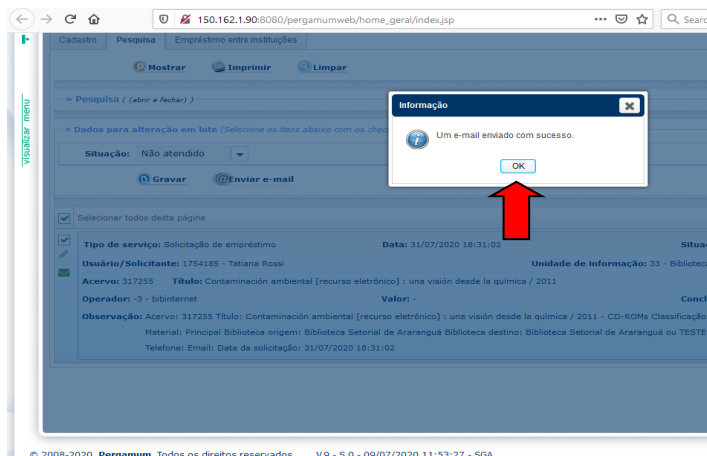
Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



9) Clique em **OK**;



10) O **usuário** receberá o **e-mail** da seguinte forma:

Recibo de prestação de serviço

De: Biblioteca Central
Para: Tatiana Rossi
Data: Hoje 17:27

Universidade Federal de Santa Catarina
Biblioteca Central
Recibo de prestação de serviço
Usuário: 1754185 - Tatiana Rossi

Serviço: Solicitação de empréstimo
Data da ocorrência: 31/07/2020 18:43:19
Observação: Acervo: 298715
Título: Aeroporto de Congonhas, terminal de passageiros : histórias da construção / 2006 - Livros
Classificação: 656.71 M527a
Volume: Único
Tomo: Único
Parte: Único
Material: Principal
Biblioteca origem: Biblioteca Setorial de Joinville
Biblioteca destino: Biblioteca Setorial de Joinville
ou
TESTE TATI
Localização destino: BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA/GR
Telefone:
Email:
Data da solicitação: 31/07/2020 18:43:19

Situação: Não finalizado / não atendido
Quantidade: 1

Prezado(a) usuário(a),
Neste momento infelizmente a Biblioteca Setorial de Joinville (BSJOI) não está realizando empréstimo agendado devido à indisponibilidade de transporte público.
Dúvidas contate: bsjoi@congate.ufsc.br (altere para o e-mail da biblioteca)
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE Nossos contatos em <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



6 CONTROLE DO AGENDAMENTO

Cada biblioteca **realizará o controle dos atendimentos** de empréstimo presencial como preferir. Um sistema para agendamento (<http://www.agendamento.bu.ufsc.br/index.php/user/login>) foi customizado pela TECDI. O acesso é realizado por meio do IdUFSC.

No atendimento presencial agendado, destinar um servidor para realização do empréstimo e outro para o recebimento das devoluções. No caso de medidas mais restritivas, em que apenas um servidor realizará o atendimento no período, deve-se agendar o empréstimo para o primeiro horário, deixando os demais para o atendimento de devolução no qual será manipulado materiais que devem ser direcionados para a quarentena.

Para o agendamento prévio considere atendimentos sequenciais, com **duração de 10 a 15 minutos cada**. Prefira realizar a recuperação do material no acervo/operacionalização de agendamento de empréstimo no sistema Pergamum e a guarda dos materiais que cumpriram quarentena antes do início do atendimento presencial.

No caso da **Biblioteca Central (BC)**, tendo em vista a quantidade de servidores que realizam atendimento, e que, provavelmente, um servidor realizará a recuperação do material para outro servidor proceder ao atendimento, é importante preparar uma agenda para controle que está disponível em: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1u1Yn6m7QzBdOyWGXb8Fh2Od7H3ooDeJA/edit#gid=585573386>. Também deve ser agendado pelo servidor no sistema para agendamento (<http://www.agendamento.bu.ufsc.br/index.php/user/login>) em “Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega]”, a fim de reservar o horário de atendimento do período.

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



7 RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL

O Grupo de Trabalho BU de prevenção à Covid-19 elaborou um documento que destaca algumas recomendações, como forma de orientar a equipe com relação ao atendimento presencial, com base em diversas fontes consultadas, e visa apresentar medidas de proteção e prevenção para servidores e usuários.

A leitura desse documento é importante para o entendimento da organização do serviço e dos trâmites necessários para o atendimento presencial. Acesse as [Recomendações do Grupo de Trabalho para a BU/UFSC: ações de enfrentamento à COVID-19 no trabalho presencial](#). Outras recomendações também foram realizada pela Direção e Coordenação de Difusão da Informação e Biblioteca Central.

As devoluções no *campus* de Florianópolis serão centralizadas na BC e os empréstimos serão realizados em cada setorial, com exceção da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina (BSCCSM), que atenderá na BC. Contudo, o atendimento estará condicionado à disponibilidade de transporte público, equipamentos de proteção individual (EPIs) e pessoal.

A higienização de superfícies, objetos, equipamentos deverá ser realizada com frequência. A equipe da limpeza estará trabalhando. Entretanto, o servidor deve utilizar papel toalha umedecido com álcool isopropílico (para higienização dos equipamentos) ou álcool líquido 70% (nas estações de atendimento) a cada atendimento ou sempre que achar necessário. No caso da BC, ao final de cada turno, higienize e sinalize a estação de atendimento utilizada para que a equipe do turno seguinte utilize a outra estação.

Importante saber que:

- os exemplares de consulta local e de referência poderão ser emprestados, no quantitativo de até dois exemplares por usuário; excetua-se o exemplar “não disponível para empréstimo”;
- o quantitativo de exemplares foi ampliado a fim de que os professores não necessitem realizar a devolução do exemplar que já se encontrava emprestado;
- as reservas de todos os usuários foram canceladas e ficarão suspensas durante a pandemia;
- as renovações continuarão sendo realizadas de forma automática para evitar devoluções;
- as devoluções continuarão sendo atendidas para todos os usuários que necessitem de negativa de débito (aposentadoria, trancamento, formatura, concurso público).

Caso o professor reporte nos canais de comunicação a necessidade de algum exemplar que esteja emprestado, o atendente poderá fazer contato com o usuário (via *e-mail*) para verificar a possibilidade de devolução do exemplar para que seja contemplado, de forma excepcional, esse atendimento.

Se porventura o professor, agendado para atendimento de empréstimo, quiser devolver algum material, o atendente **deverá orientar o professor que a devolução está**

Elaborado em: agosto/2020	Revisado gramaticamente em: outubro/2020	Atualizado em: junho/2020
------------------------------	---	------------------------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



ocorrendo de forma separada e agendada apenas para os casos emergenciais, buscando minimizar os riscos de contágio do atendente e do acervo. No caso das setoriais do *campus* de Florianópolis, informar, ainda, que esse serviço está ocorrendo de forma centralizada na BC. No caso de insistência, pedir para o professor deixar o material no carrinho de devolução e informe que o procedimento será realizado assim que possível.

O uso correto da máscara é obrigatório, no estado de Santa Catarina, para o acesso ao espaço de atendimento. Essa informação deverá estar sinalizada na área externa, próximo à entrada. Se o usuário não a possuir, o servidor poderá ofertar uma máscara descartável, conforme a disponibilidade, para proceder ao atendimento. Se ainda assim houver resistência do usuário no uso adequado da máscara, a segurança deverá ser acionada, e o servidor deverá se afastar da discussão. O servidor **NÃO** deverá entrar em conflito com o usuário.

Elaborado em:	Revisado gramaticamente em:	Atualizado em:
agosto/2020	outubro/2020	junho/2020