



## 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](mailto:tatiana.rossi@ufsc.br), [elson.mattos@ufsc.br](mailto:elson.mattos@ufsc.br), [denise.m@ufsc.br](mailto: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.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>PARAMETRIZANDO O SISTEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO QUE NÃO SEJA PROFESSOR.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE TÍTULO DISPONÍVEL <i>ONLINE</i>.....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO PROFESSOR.....</b>	<b>9</b>
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
<b>6</b>	<b>CONTROLE DO AGENDAMENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL.....</b>	<b>17</b>



## 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](mailto: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](mailto:tecdi.bu@contato.ufsc.br)) a configuração no sistema Pergamum (Parâmetros/Unidade de informação/Configuração e-mail/Setores/Serviços/Setor: solicitação de empréstimo).

The screenshot shows the 'Configuração e-mail' page in the Pergamum system. The breadcrumb trail is 'Início > PARÂMETROS > Unidade de informação > Configuração e-mail'. The main form contains the following fields:

- Código: 9
- Descrição: Biblioteca Setorial do CED
- Rubrica: BSCED
- Buttons: Alterar, Limpar
- E-mail: dau.bu@sistemas.ufsc.br
- Cópia para: (empty)
- Setores / Serviços section:
  - Setor: -1 - Solicitação de emprést. (highlighted with a red box)
  - Nome setor: BSCED
  - E-mail: bsced@contato.ufsc.br (highlighted with a red box)
  - Home page: (empty)
- Autenticação section (empty)

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



## 2 IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES

1) Acesse o sistema Pergamum:  
[http://150.162.1.90:8080/pegamumweb/home\\_geral/index.jsp](http://150.162.1.90:8080/pegamumweb/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**.

The screenshot shows the Pergamum web interface. The browser address bar displays '150.162.1.90:8080/pegamumweb/home\_geral/index.jsp'. The page header includes 'Universidade Federal de Santa Catarina Biblioteca Central - Bem-vindo(a), Tatiana Rossi' and navigation links for 'Início' and 'CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS > Serviços'. The main content area is titled 'Pesquisa ( abrir e fechar )' and contains a search form with the following fields: 'Tipo de serviço' (dropdown menu set to 'Solicitação de empréstimo'), 'Unidade de informação' (dropdown menu set to '1 - Biblioteca Central'), 'Período inicial' (calendar icon set to 'Jun 30, 2020') and 'Final' (calendar icon set to 'Jul 30, 2020'), 'Código do usuário' (input field with a green checkmark), 'Operador' (input field with a green checkmark), and 'Solicitante' (input field). There is also a 'Situação' dropdown menu set to 'Todos' and a 'Histórico' checkbox. Below the form are buttons for 'Mostrar', 'Imprimir', and 'Limpar'. At the bottom, there is a section for 'Dados para alteração em lote' with a 'Selecionar todos desta página' checkbox.

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.

The screenshot shows the search results page in the Pergamum web interface. The browser address bar displays '150.162.1.90:8080/pegamumweb/home\_geral/index.jsp'. The page header is the same as the previous screenshot. The main content area is titled 'Pesquisa ( abrir e fechar )' and contains a section for 'Dados para alteração em lote' with a 'Selecionar todos desta página' checkbox. Below this, there is a table of search results. The first result is highlighted with a red arrow pointing to the 'Usuário/Solicitante' field. The result details are: 'Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo' (Date: 31/07/2020 18:31:02), 'Usuário/Solicitante: 1754185', 'Acervo: 317255', 'Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desde la química', 'Operador: -3 - bibinternet', and 'Valor: -'. The 'Observação' field contains: 'Acervo: 317255 Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desde Material: Principal Biblioteca origem: Biblioteca Setorial de Araranguá Biblioteca destino Telefone: Email: Data da solicitação: 31/07/2020 18:31:02'. There are buttons for 'Gravar' and 'Enviar e-mail'.

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.

### 3 SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO QUE NÃO SEJA PROFESSOR

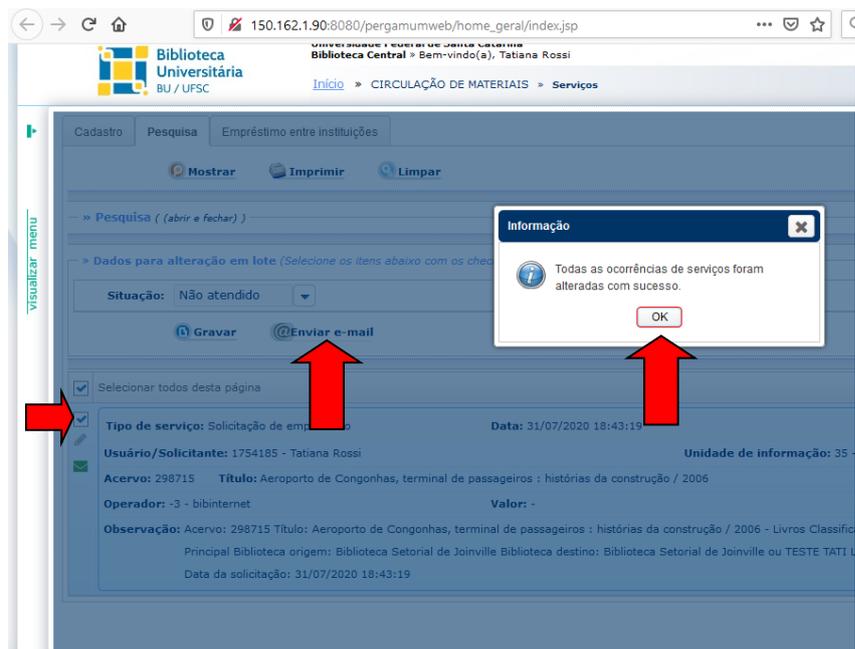
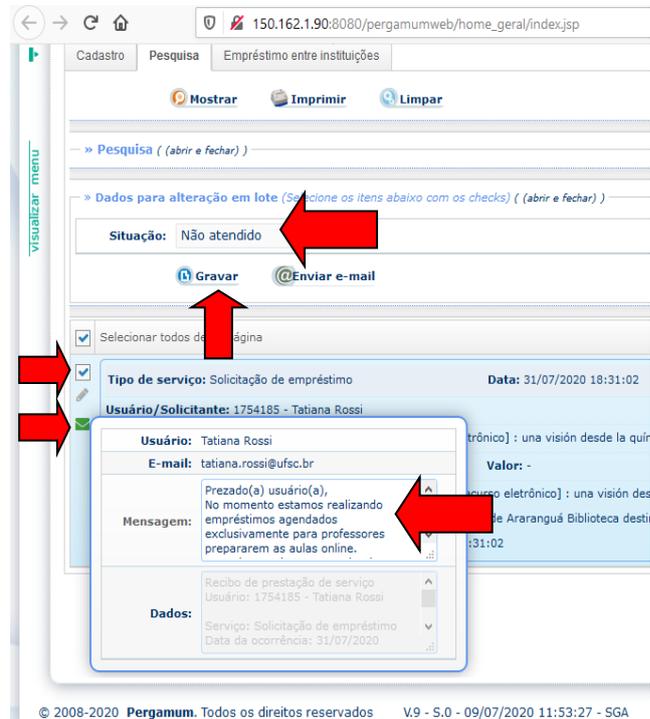
- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:  
Apague as informações constantes.  
Copie e cole a seguinte informação:

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: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@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/>

- 5) Clique em **Gravar**.

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

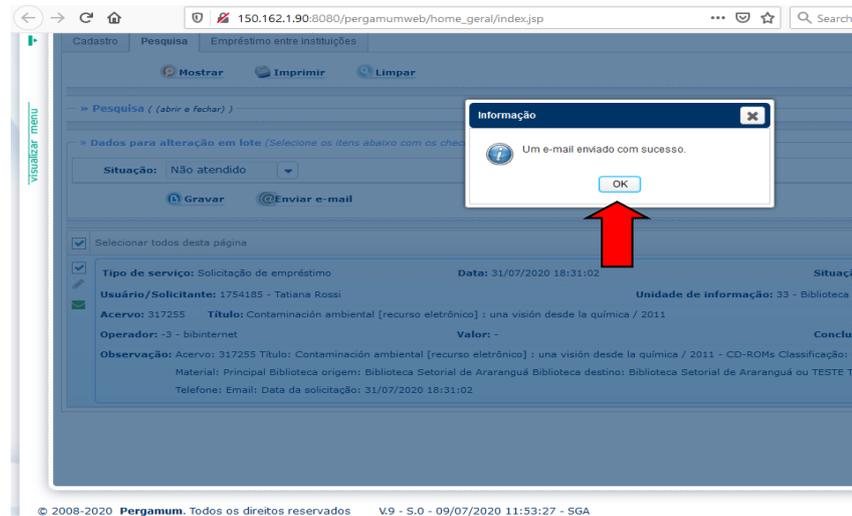




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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: Unico  
Tomo: Unico  
Parte: Unico  
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

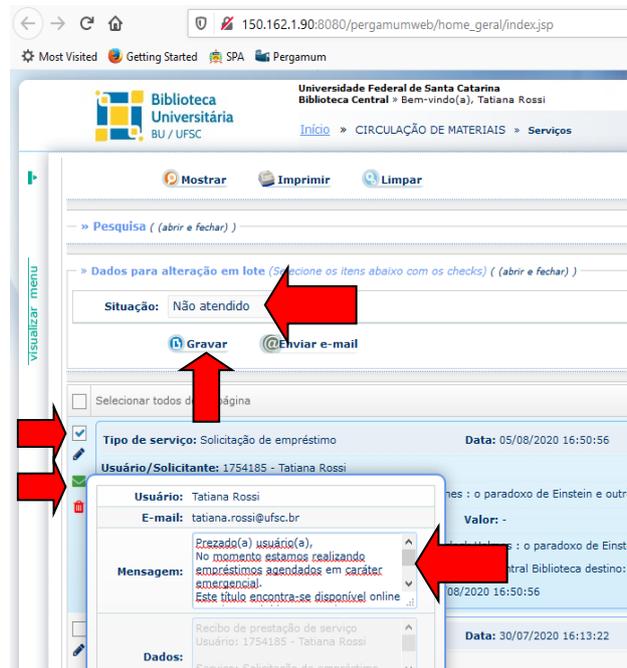
Prezado(a) usuário(a),  
No momento estamos realizando empréstimos agendados exclusivamente para professores prepararem as aulas online.  
Consulte regularmente o site da BU/UFSC (<http://portal.bu.ufsc.br/>) que divulgaremos próximas liberações de agendamento para empréstimo.  
Dúvidas contate: [ddi\\_bu@contato.ufsc.br](mailto:ddi_bu@contato.ufsc.br)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

#### 4 SOLICITAÇÃO DE TÍTULO DISPONÍVEL ONLINE

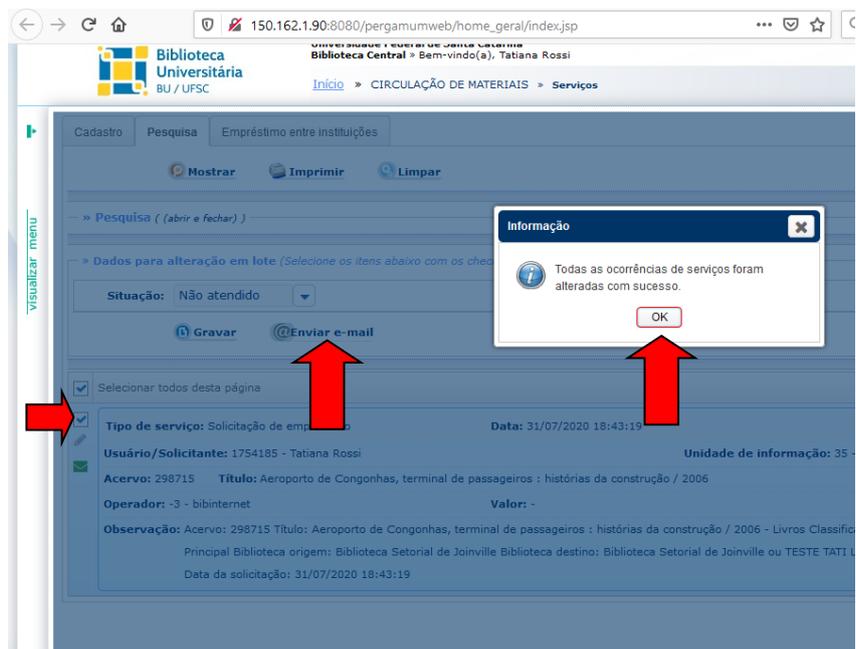
- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:  
Apague as informações constantes.  
Copie e cole a seguinte informação:

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: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@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/>



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

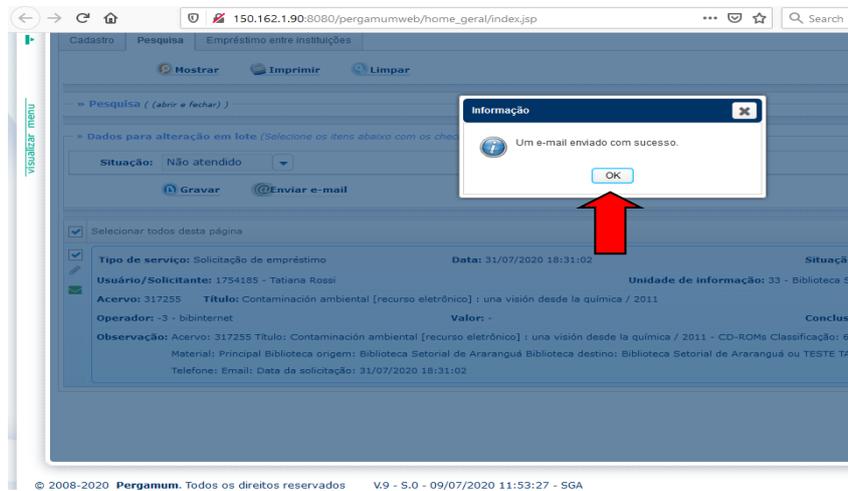




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



9) Clique em **OK**.

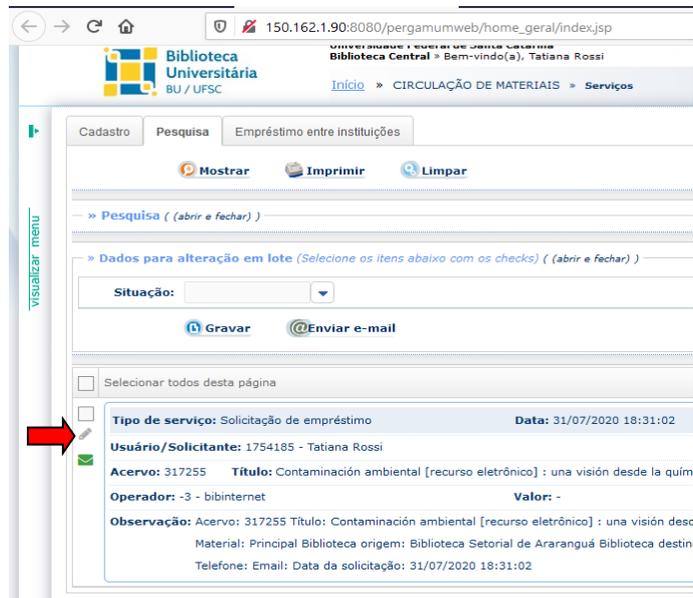


10) O **usuário** receberá o **e-mail** da seguinte forma:



## 5 SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO PROFESSOR

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



Visualizar menu

Cadastro Pesquisa Empréstimo entre instituições

Mostrar Imprimir Limpar

» Pesquisa ( abrir e fechar )

» Dados para alteração em lote (Selecione os itens abaixo com os checks) ( abrir e fechar )

Situação:

Gravar Enviar e-mail

Selecionar todos desta página

**Tipo de serviço:** Solicitação de empréstimo **Data:** 31/07/2020 18:31:02

**Usuário/Solicitante:** 1754185 - Tatiana Rossi

**Acervo:** 317255 **Título:** Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desde la quim

**Operador:** -3 - bibinternet **Valor:** -

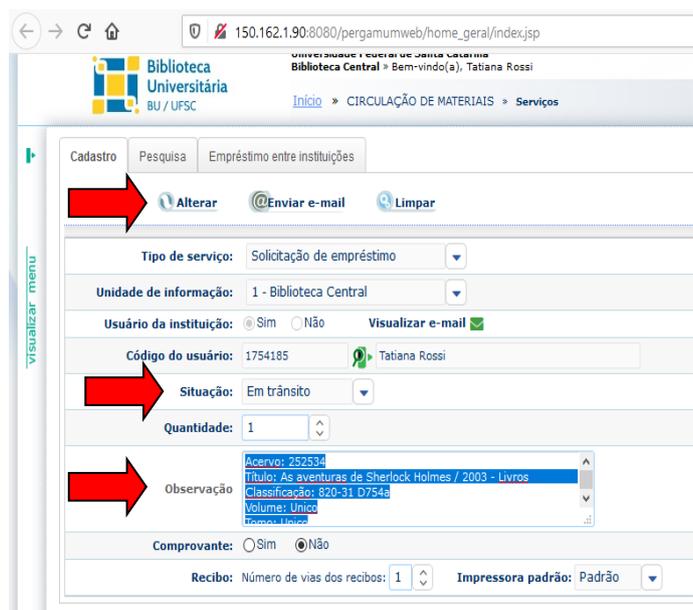
**Observação:** Acervo: 317255 Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desc  
Material: Principal Biblioteca origem: Biblioteca Setorial de Araranguá Biblioteca destin  
Telefone: Email: Data da solicitação: 31/07/2020 18:31:02

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.



Visualizar menu

Cadastro Pesquisa Empréstimo entre instituições

Alterar Enviar e-mail Limpar

**Tipo de serviço:** Solicitação de empréstimo

**Unidade de informação:** 1 - Biblioteca Central

**Usuário da instituição:**  Sim  Não **Visualizar e-mail**

**Código do usuário:** 1754185 **Usuário:** Tatiana Rossi

**Situação:** Em trânsito

**Quantidade:** 1

**Observação:** Acervo: 252534  
Título: As aventuras de Sherlock Holmes / 2003 - Livros  
Classificação: 820-31 D754a  
Volume: Único  
Processo: Único

**Comprovante:**  Sim  Não

**Recibo:** Número de vias dos recibos: 1 **Impressora padrão:** Padrão

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**.

## 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: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@contato.ufsc.br)  
**(ALTERE PARA O E-MAIL DA BIBLIOTECA)**

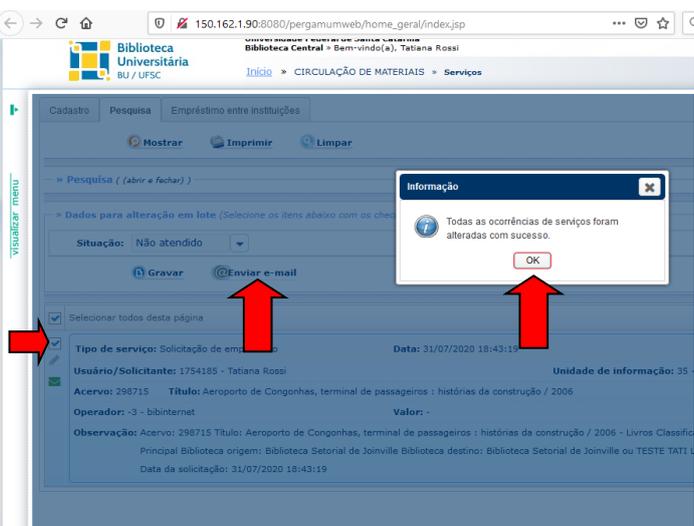
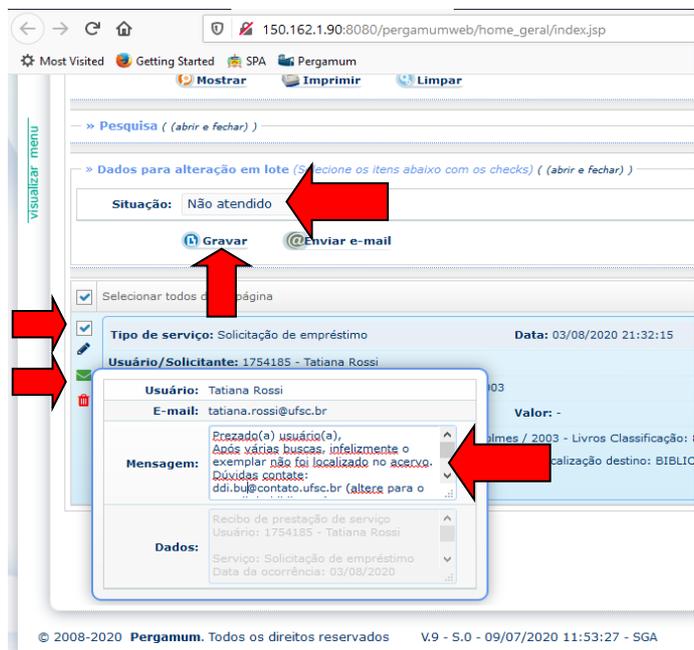
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS em:  
<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

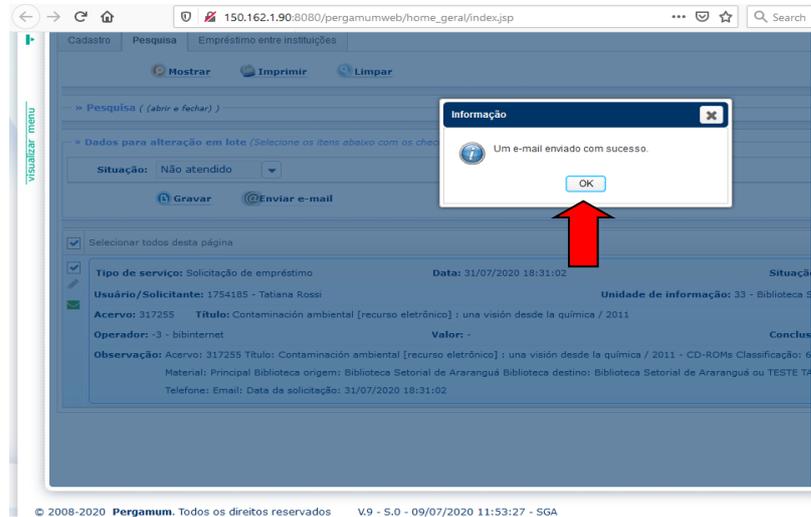
7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

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

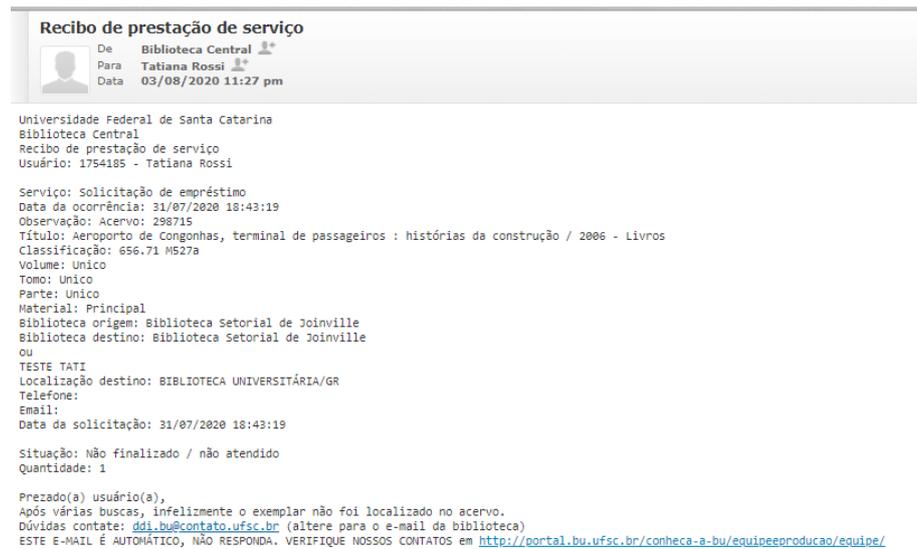




9) Clique em **OK**;



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



## 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**.



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  
**DIA/MÊS/ANO**, às **XXhXXmin**.

Por favor, não se atrase.

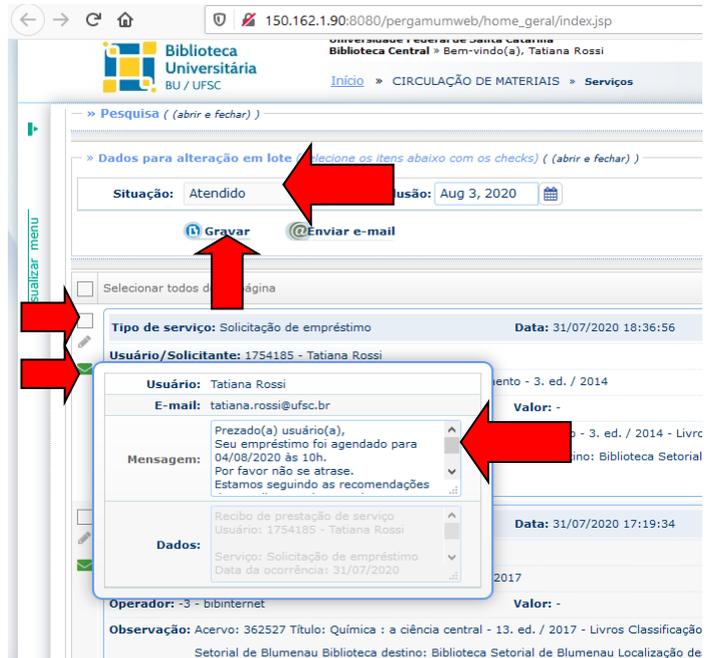
O serviço é exclusivo para empréstimo. Não  
serão aceitas devoluções e nem a entrada  
nas dependências da biblioteca.

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, envie outra pessoa para realizar o atendimento presencial. Igualmente, se você  
estiver no grupo de risco. Nesses casos, solicite o cancelamento do agendamento ou informe, por  
*e-mail* [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@contato.ufsc.br) (**ALTERE PARA O E-MAIL DA BIBLIOTECA**), o nome completo da  
pessoa que procederá ao empréstimo em seu nome.

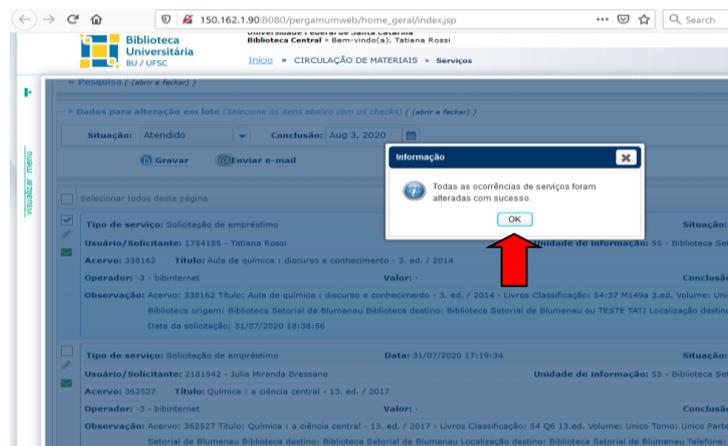
Dúvidas, contate: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@contato.ufsc.br) (**ALTERE PARA O E-MAIL DA BIBLIOTECA**)

ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS em:  
<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

- 5) Clique em **Gravar**.



- 6) Clique em **OK**.





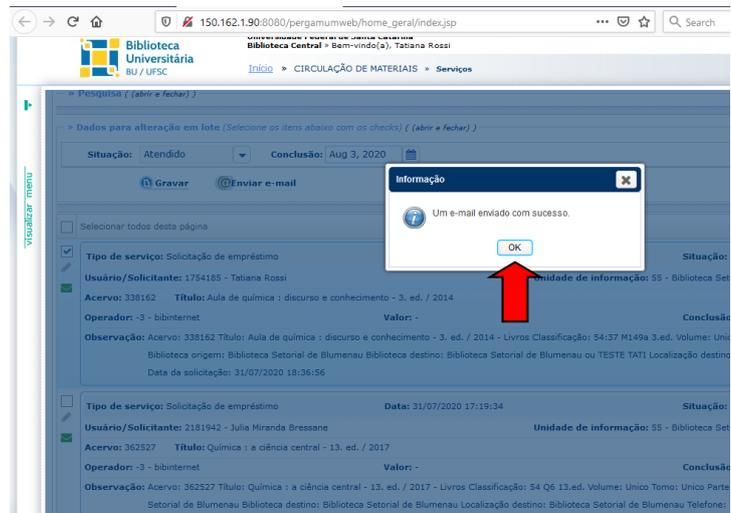
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



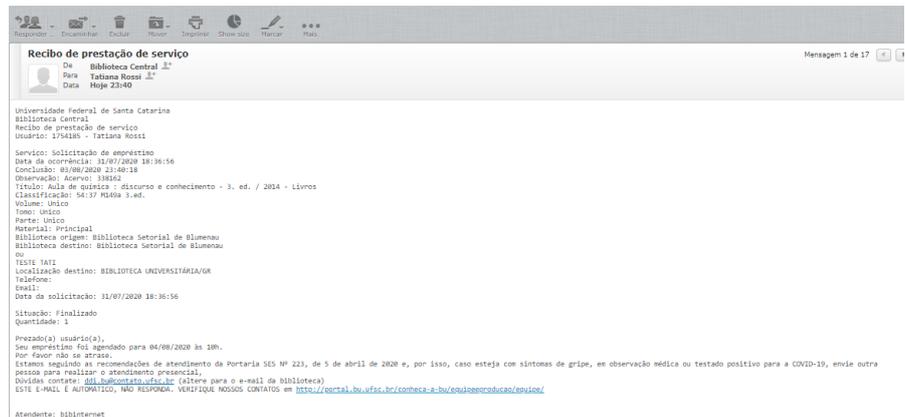
7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.

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:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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 (indicar a 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: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@contato.ufsc.br) (ALTERE PARA O E-MAIL DA BIBLIOTECA)  
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS em:

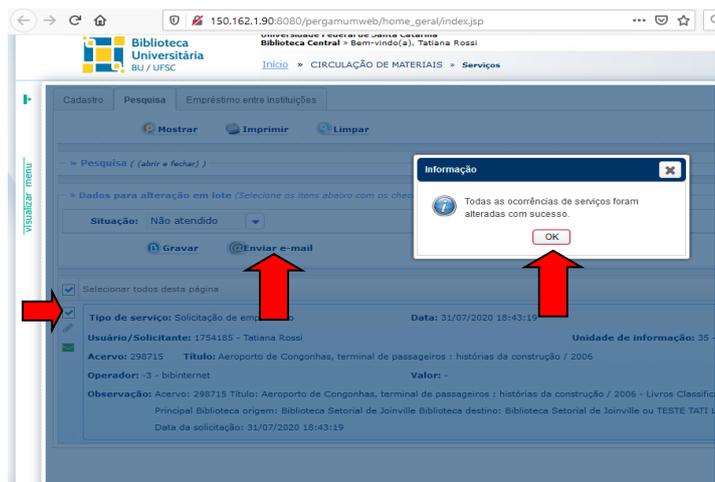
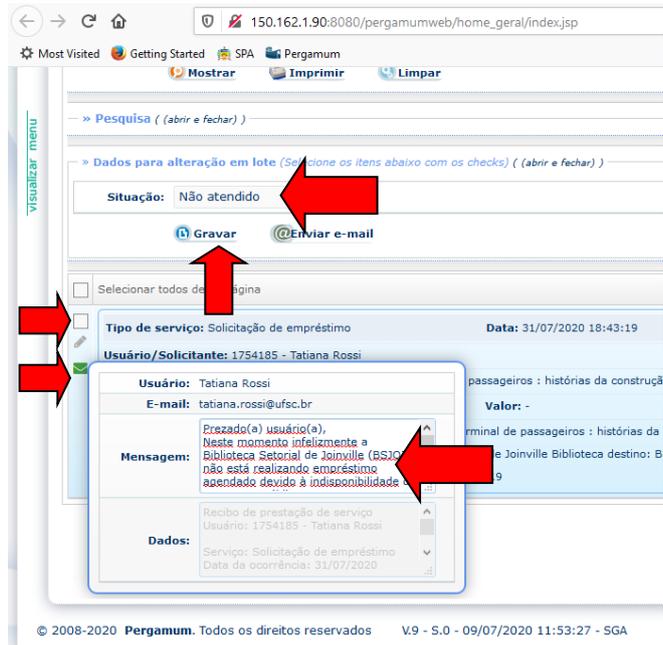
<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

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

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

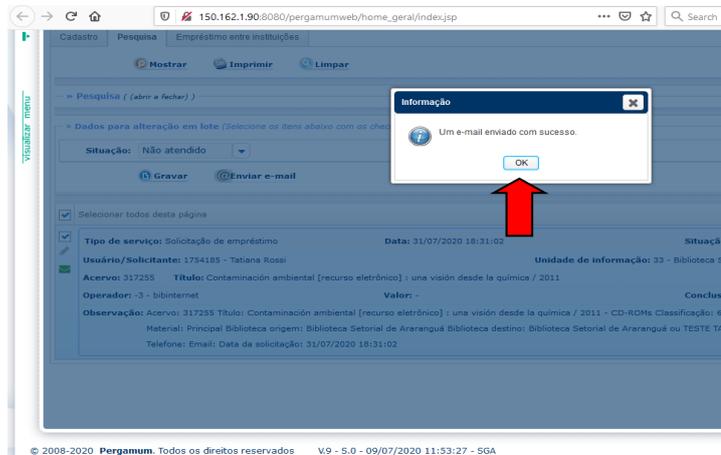




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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(s) usuário(s),  
Neste momento infelizmente a Biblioteca Setorial de Joinville (BSJOI) não está realizando empréstimo agendado devido à indisponibilidade de transporte público.  
Dúvidas contate: [bsjoi@contato.ufsc.br](mailto:bsjoi@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/>



## 6 CONTROLE DO AGENDAMENTO

Cada biblioteca **realizará o controle dos atendimentos** de empréstimo presencial como preferir.

No caso da **Biblioteca Central (BC)**, tendo em vista a quantidade de servidores, e que, provavelmente, um servidor realizará a recuperação do material para outro servidor proceder ao atendimento, é importante preparar uma agenda para controle.

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.

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.



## 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](#).

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:

- a) 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”;
- b) o quantitativo de exemplares foi ampliado a fim de que os professores não necessitem realizar a devolução do exemplar que já se encontrava emprestado;
- c) as reservas de todos os usuários foram canceladas e ficarão suspensas durante a pandemia;
- d) as renovações continuarão sendo realizadas de forma automática para evitar devoluções;
- e) 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 ocorrendo de forma separada e agendada apenas para os casos emergenciais**,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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.