



## 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)) avaliarem e encaminharem 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 browser address bar shows '150.162.190:8080/pergamumweb/home\_geral/index.jsp'. The page header includes the BU UFSC logo and the text 'Universidade Federal de Santa Catarina Biblioteca Central > Bem-vindo(a), Elson Mattos'. 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 field)
- 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 field)
- 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**.

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.

### 3 SOLICITAÇÃO DE USUÁRIO QUE NÃO SEJA PROFESSOR

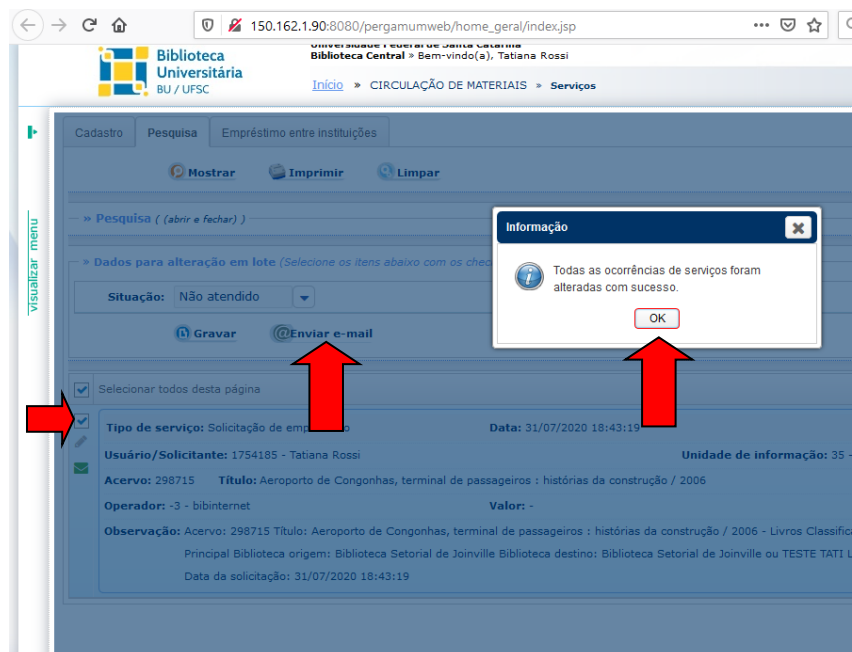
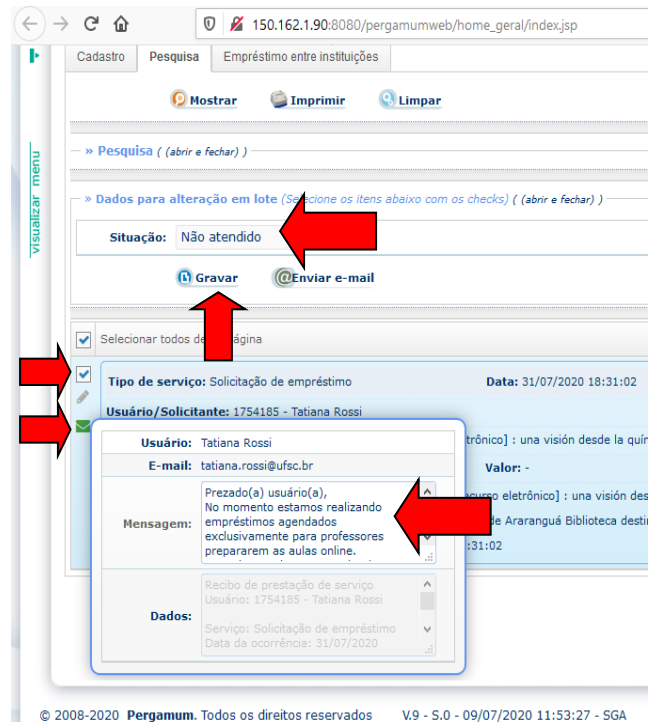
- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**:  
Apague as informações constantes.  
Copie e cole a seguinte informação:

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**.

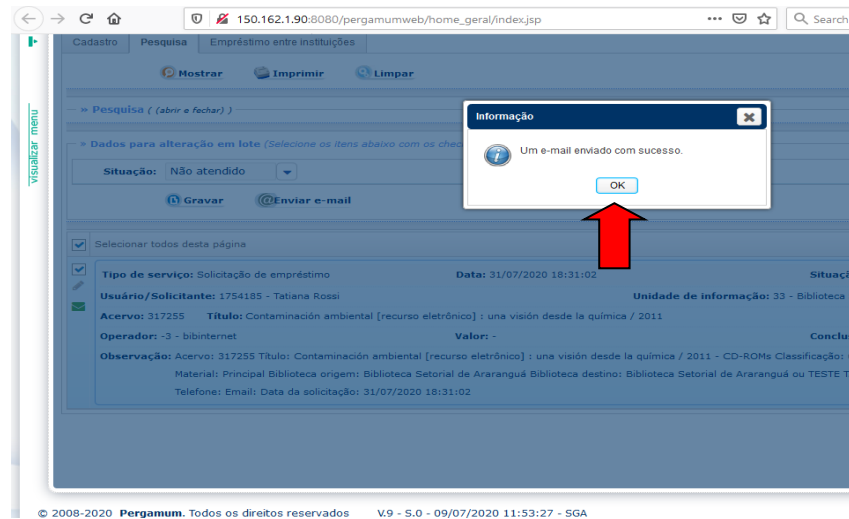




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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

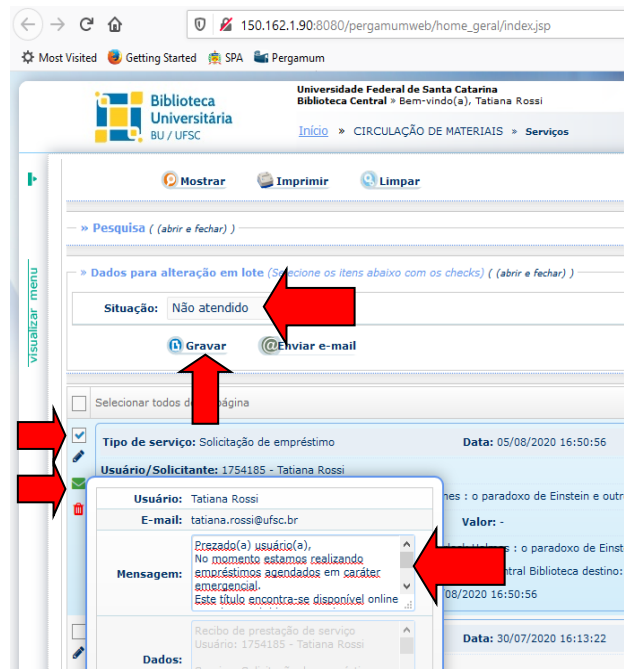
- 1) Altere a **Situação** para **Não atendido**.
- 2) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.
- 3) Clique no ícone **envelope**.
- 4) No campo **Mensagem**: Apague as informações constantes. Copie e cole a seguinte informação:

Prezado(a) usuário(a),  
No momento, estamos realizando empréstimos agendados em caráter emergencial.

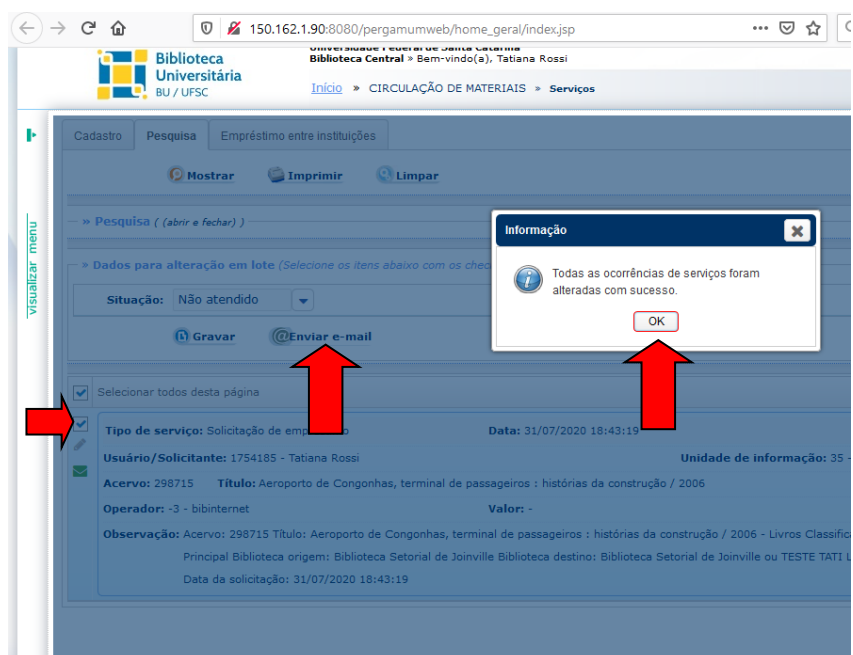
Este título encontra-se disponível *online* e pode ser obtido acessando <https://xxxxxxxxxxxxx.xxx.xx>. Com isso, sua solicitação de empréstimo não poderá ser atendida.

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**.

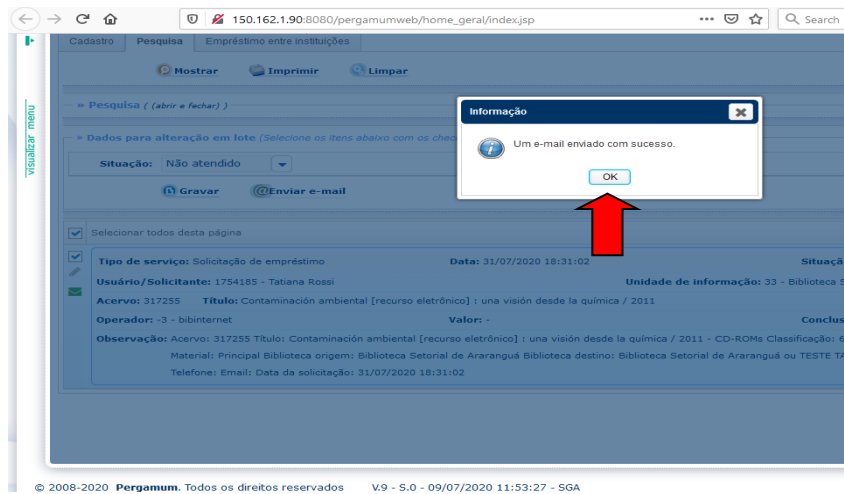




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



9) Clique em **OK**.



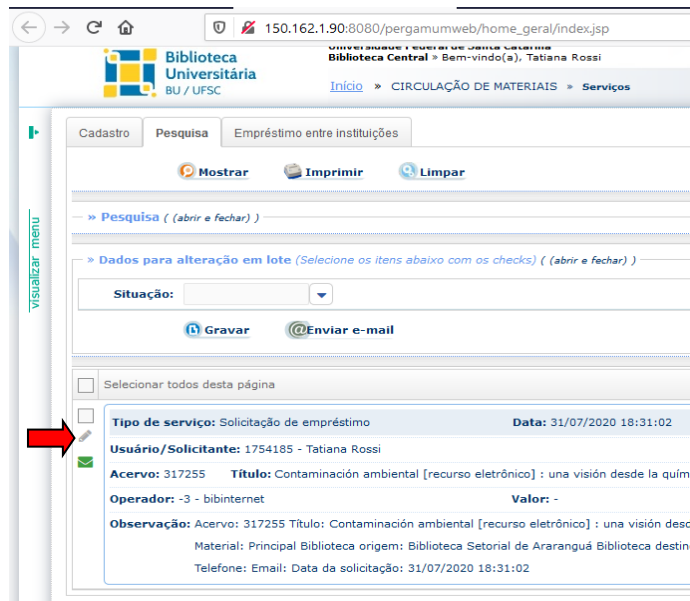
10) O **usuário** receberá o **e-mail** da seguinte forma:





## 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: -

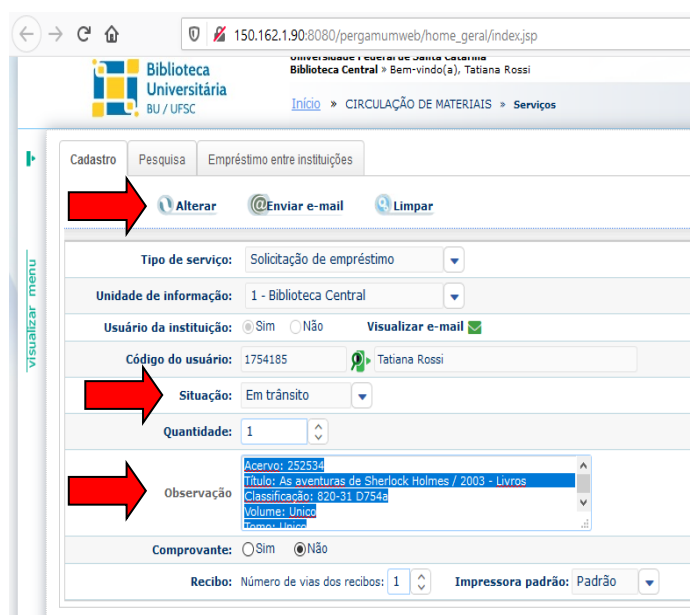
Observação: Acervo: 317255 Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico] : una visión desc  
Material: Principal Biblioteca origem: Biblioteca Setorial de Araranguá Biblioteca destin  
Telefone: Email: Data da solicitação: 31/07/2020 18:31:02

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  Tatiana Rossi

Situação: Em trânsito

Quantidade: 1

Observação: Acervo: 252534  
Título: As aventuras de Sherlock Holmes / 2003 - Livros  
Classificação: 820-31 D754e  
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)**

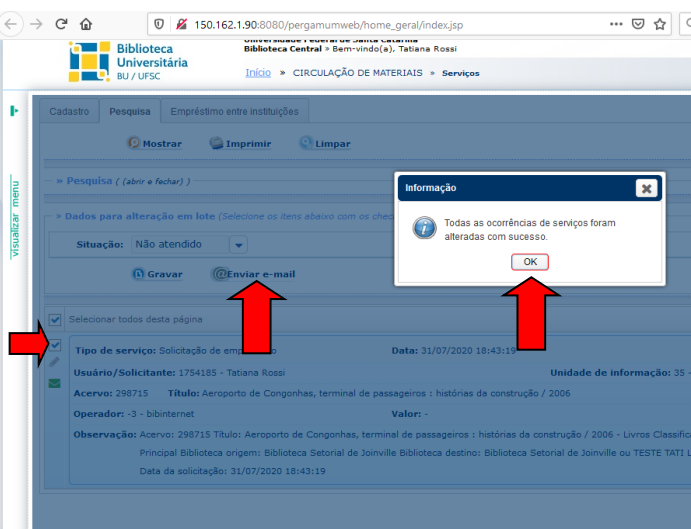
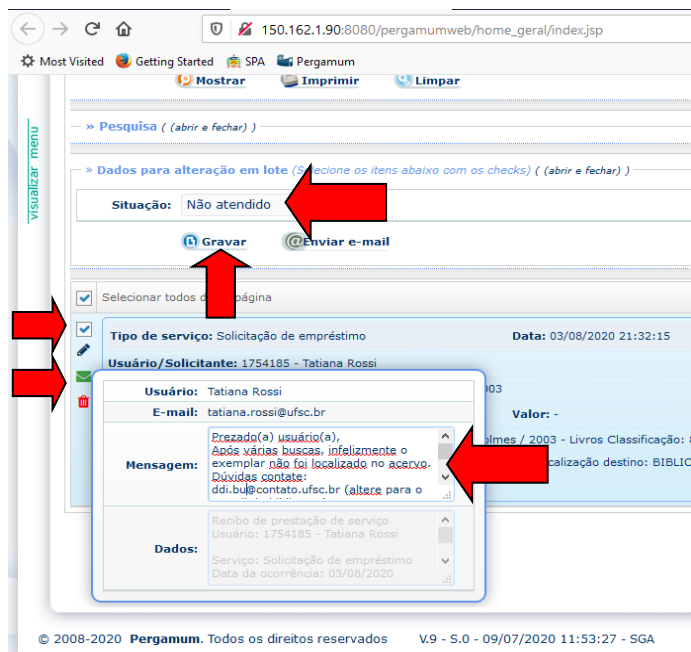
ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA. VERIFIQUE NOSSOS CONTATOS em:  
<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

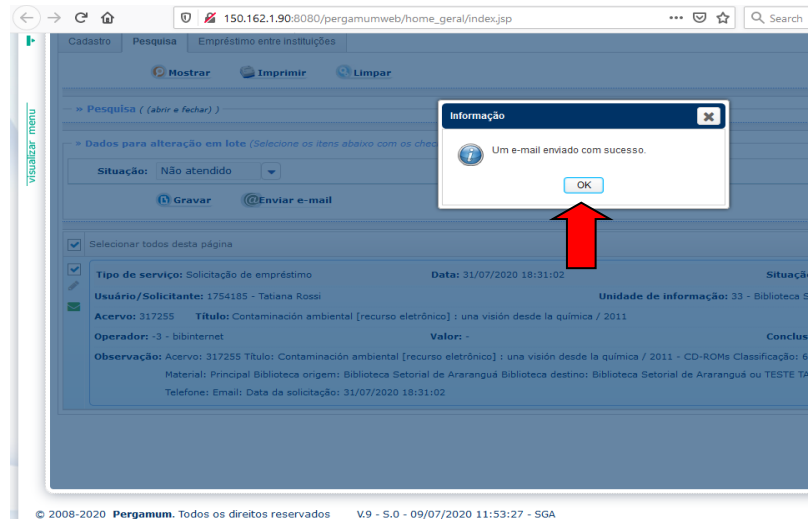
7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão;

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

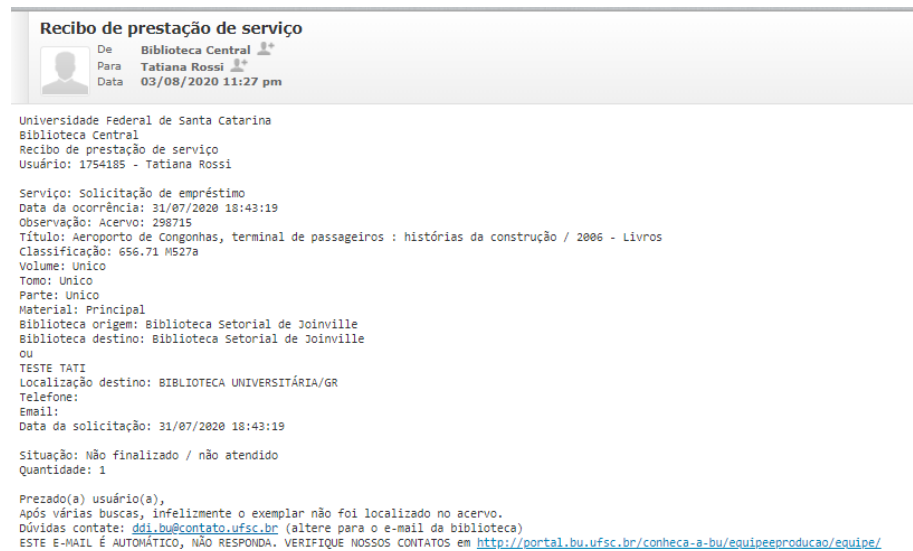




9) Clique em **OK**;



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.

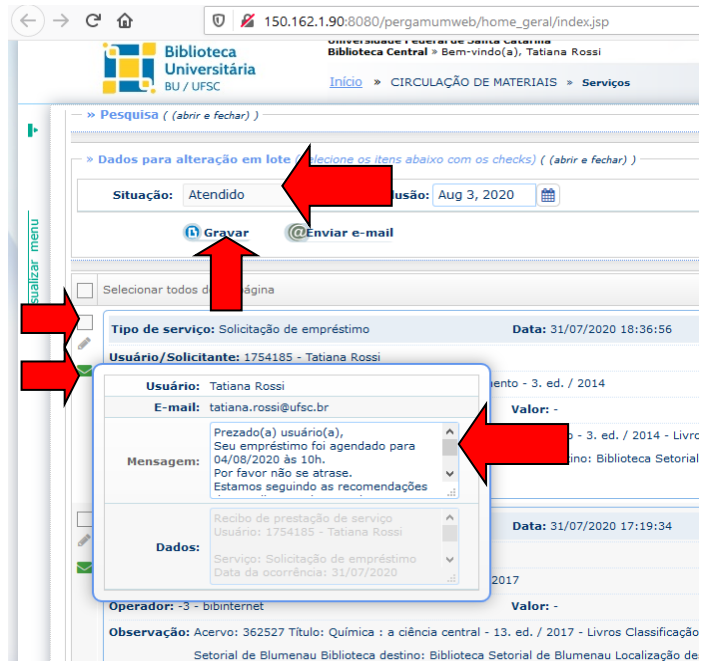
O serviço é exclusivo para empréstimo. Não  
serão aceitas devoluções e nem a entrada  
nas dependências da biblioteca.

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.

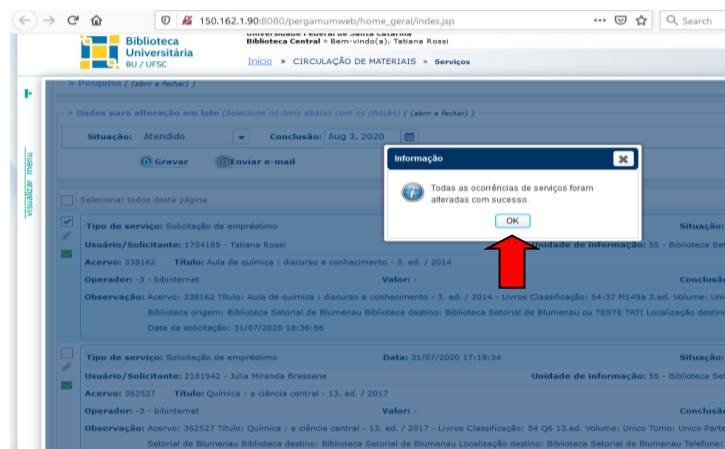
Dúvidas, contate: [xxxxxx@contato.ufsc.br](mailto:xxxxxx@contato.ufsc.br) (**ALTERE PARA O E-MAIL DA BIBLIOTECA**)

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**.





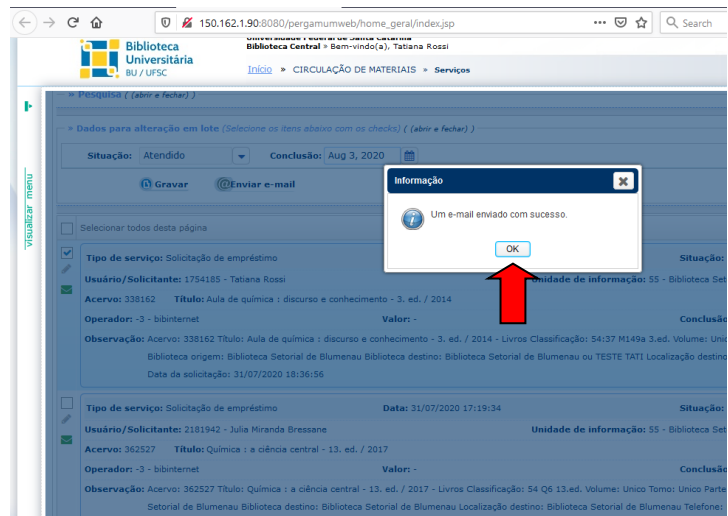
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



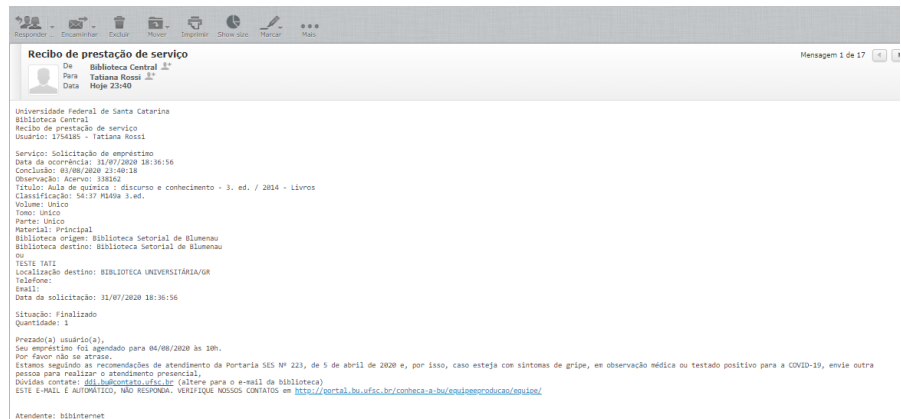
7) Selecione a **solicitação de empréstimo** em questão.

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:

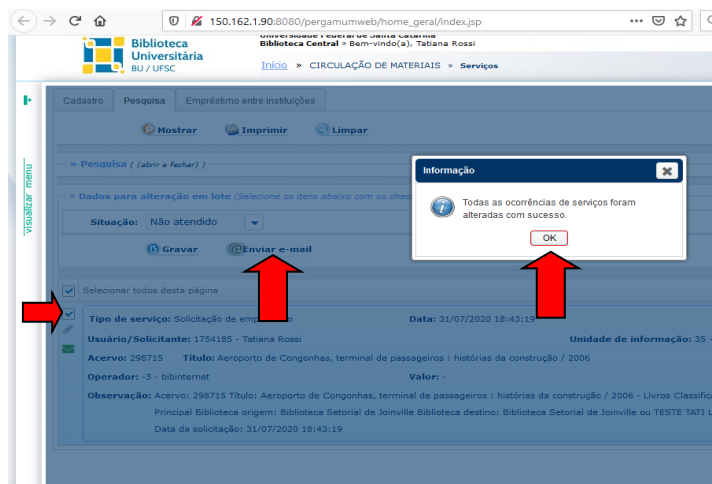
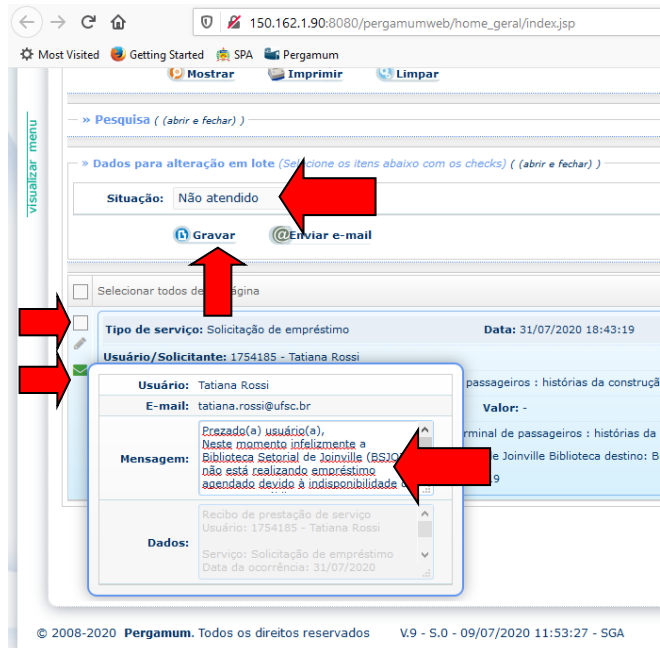
<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>

5) Clique em **Gravar**;

6) Clique em **OK**;

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

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

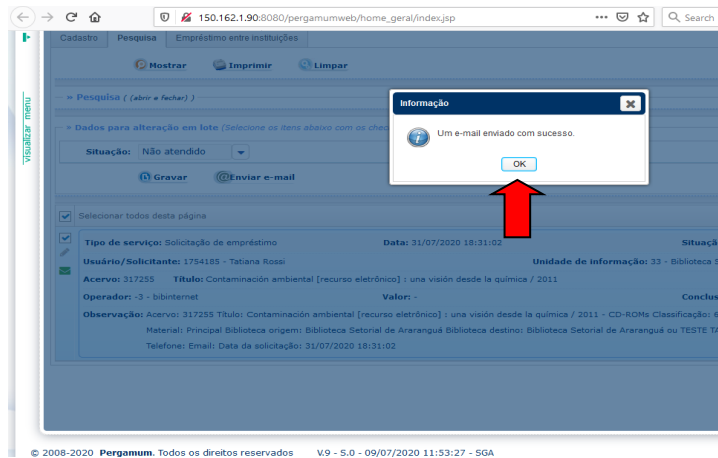




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



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: Unico  
Tomo: Unico  
Parte: Unico  
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@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.