



## MANUAL DE ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO NA FASE 2

Considerações iniciais:

O **Tutorial para solicitação de empréstimo no período de pandemia**, disponibilizado aos usuários, pode ser consultado na página dos [Serviços oferecidos pela BU/UFSC durante a suspensão das atividades presenciais, em decorrência da pandemia de Covid-19 \(Link externo\)](#).

A **solicitação de empréstimo é semelhante ao atendimento de [Empréstimo entre Bibliotecas \(EEB interno\) \(Link externo\)](#)**, 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.

Utilizaremos as situações:

- **Aguardando** – as solicitações realizadas pelo usuário constam no sistema Pergamum com essa situação (Tópico 1);
- **Em trânsito** – período que o servidor está realizando a localização do material na estante, assim, outros servidores conseguem identificar as solicitações pendentes (ainda não atendidas) (Tópico 2);
- **Não atendido** – para os casos de solicitações em desacordo com os critérios, por exemplo: disponibilidade do título on-line; não localização do exemplar no acervo; impossibilidade de atendimento por outro motivo (Tópico 3);
- **Atendido** – após o material ser localizado no acervo, separado para o usuário e encaminhada a confirmação de disponibilidade do agendamento para retirada (Tópico 4).

O **controle dos atendimentos** de empréstimo presencial será realizado via sistema (<http://www.agendamento.bu.ufsc.br/index.php/user/login>). O acesso é realizado por meio do IdUFSC.

No atendimento presencial agendado, destinar um servidor para realização do empréstimo e outro para receber as devoluções, a fim de ter uma maior precaução no período da pandemia. É importante lembrar-se de magnetizar/desmagnetizar os materiais.



## SUMÁRIO

1	IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES .....	3
2	FASE DE LOCALIZAÇÃO NO ACERVO DA SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO .....	5
3	IMPOSSIBILIDADE DE ATENDER A SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO .....	6
4	FINALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO COM MATERIAL LOCALIZADO .	8
5	RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	11



## 1 IDENTIFICANDO AS SOLICITAÇÕES

Passo a passo:

1) Acesse o sistema Pergamum:  
[http://150.162.1.90:8080/pergamumweb/home\\_geral/index.jsp](http://150.162.1.90:8080/pergamumweb/home_geral/index.jsp) (Link externo)  
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) Consulte, pelo número da matrícula do usuário, se a quantidade de exemplares solicitados será passível de empréstimo, respeitando o [Regulamento de empréstimo](#) (Link externo).

Observação: na Biblioteca Central foi convencionado, para esse período, a liberação de, no máximo, cinco exemplares para cada aluno. Os professores continuaram com quantitativo ilimitado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



4) Consulte no Módulo Circulação de Materiais/Empréstimos a quantidade de exemplares que o usuário que fez a solicitação possui emprestado.

Atenha-se aos **exemplares que constem com o círculo azul** do lado esquerdo porque são exemplares que pertencem a sua unidade de informação. Observe também os **débitos existentes do usuário**, mais de R\$ 10,00 inviabilizará o empréstimo.

Exemplar	Título	Volume Empréstado em	Devolução prevista
<input checked="" type="checkbox"/>	97591621-1 Metodologia de pesquisa - 5. ed. / 2013		
<input checked="" type="checkbox"/>	97482729-2 Lean office : operação, gerenciamento e tecnologias / 2012		
<input checked="" type="checkbox"/>	97538263-5 Administração de serviços : operações, estratégia e tecnologia de informação - 7. ed. / 2014		
<input checked="" type="checkbox"/>	237935-0 Estudos de usos e usuários da informação / 1994		
<input checked="" type="checkbox"/>	329618-5 Gerenciamento total da melhoria contínua / 1997		
<input checked="" type="checkbox"/>	363094-8 Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente / 1994		
<input checked="" type="checkbox"/>	97250172-3 Arte da tese : como preparar e redigir uma tese de mestrado, uma monografia ou qualquer outro trabalho universitário - 5. ed / 2005		
<input checked="" type="checkbox"/>	97588074-5 Pesquisa de métodos mistos - 2. ed. - / 2013		

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

24 via

Legenda:  Atrasado  Empréstimo  Pendente  Exemplar pertence à sua unidade de informação  Sem permissão na unidade de informação  Exemplar reservado

5) Caso a quantidade de materiais ultrapasse a permitida ou o usuário esteja em débito, é necessário comunicá-lo para providenciar a resolução do problema, devolução de algum material e/ou pagamento da multa. Essa informação deve constar na mensagem que será encaminhada ao usuário, constante no tópico 4.

## 2 FASE DE LOCALIZAÇÃO NO ACERVO DA SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO

Para identificação no sistema Pergamum da fase de localização no acervo da solicitação do usuário altere a **Situação** da solicitação para **Em trânsito**, dessa forma os demais servidores identificarão que essa demanda está sendo verificada.

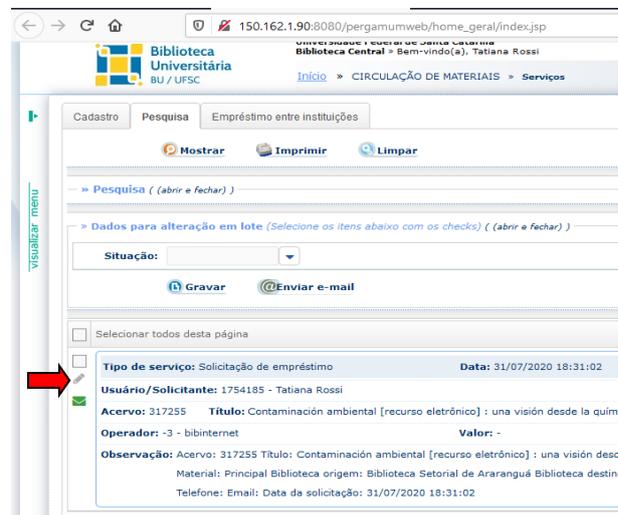
Caso esteja sozinho ou consiga informar verbalmente para o outro servidor, não é necessário realizar essa atividade.

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.

Passo a passo:

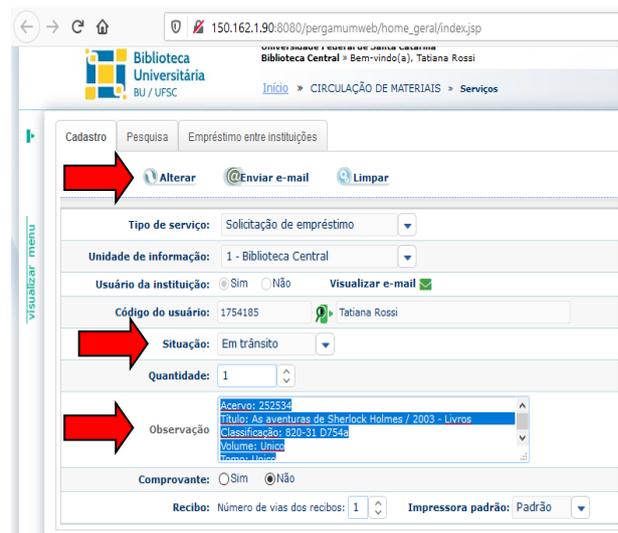
1) Clique no ícone **lápis** (Editar) da solicitação de empréstimo em questão.



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

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

4) Clique em **Alterar**.



5) Busque o material no acervo.

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

Elaborado em: Outubro/2021 Atualizado em: Março/2022

Baseado no [Manual de atendimento de solicitação de empréstimo para professor: orientações gerais \(Link externo\)](#)

### 3 IMPOSSIBILIDADE DE ATENDER A SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO

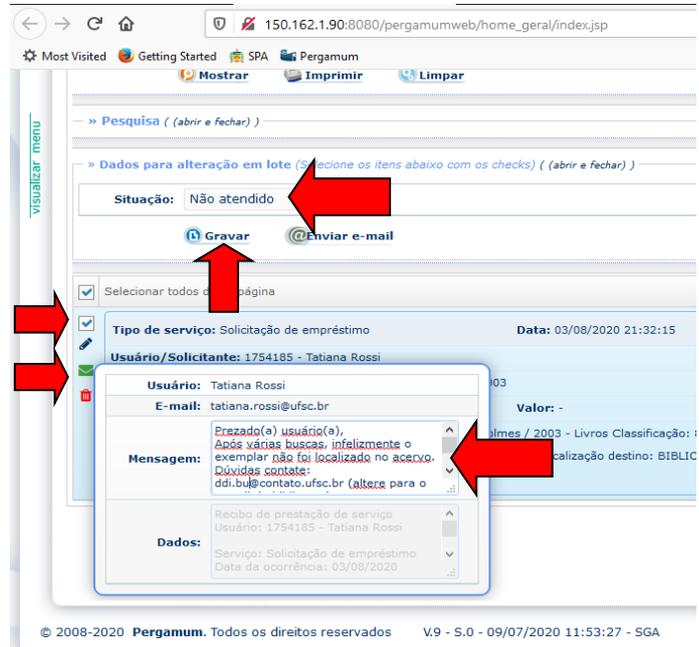
Passo a passo:

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 referida informação.



Mensagem para **material não localizado**:

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.

Mensagem para **outros casos** (muita verifique tópico 4). Padronize o máximo de informações que conseguir:

Prezado(a) usuário(a),  
Não será possível realizar o empréstimo devido **xxxxxxxxxx**.  
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**.



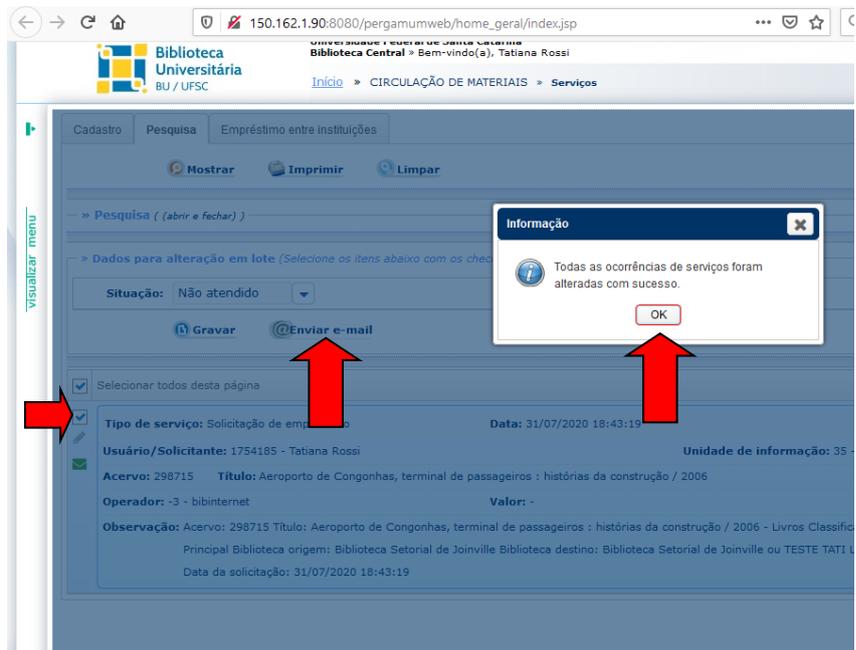
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



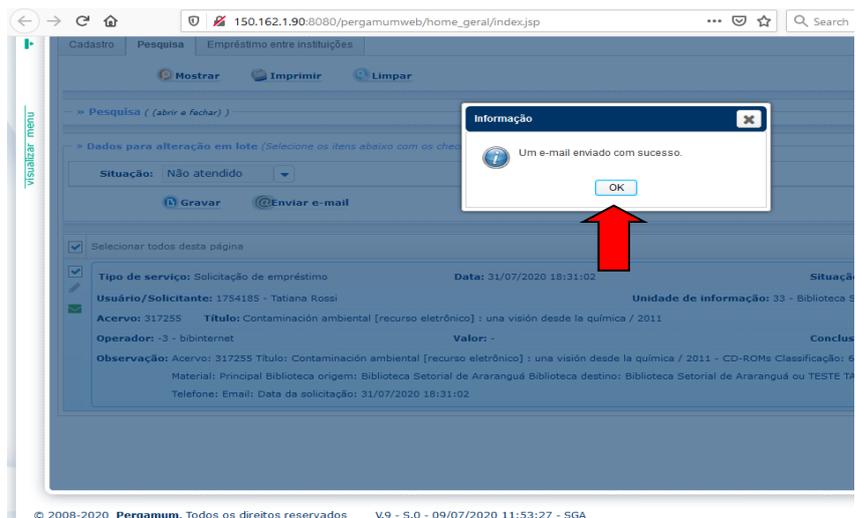
6) Clique em **OK**.

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

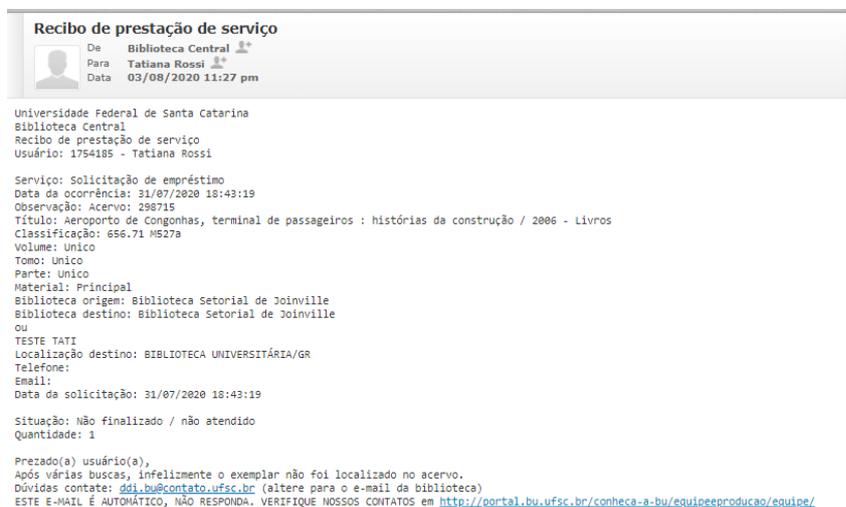
8) Clique em **Enviar e-mail**.



9) Clique em **OK**.



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





#### 4 FINALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO COM MATERIAL LOCALIZADO

Passo a passo:

- 1) Realize a busca das solicitações na aba **Pesquisa** selecionando **Em trânsito** no campo **Situação**.  
Observação: caso não tenha feito a alteração para essa situação, selecione **Aguardando**.

- 2) Altere a **Situação** para **Atendido**.

- 3) Selecione a **solicitação de empréstimo** do material em questão.

- 4) Clique no ícone **envelope**.

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

The screenshot shows a web browser window with the URL 150.162.1.90:8080/pergamumweb/home\_geral/index.jsp. The page is titled 'Biblioteca Universitária BU / UFSC' and shows a search results page. A red arrow points to the 'Situação' dropdown menu, which is set to 'Atendido'. Another red arrow points to the 'Enviar e-mail' button. A third red arrow points to the 'Mensagem' field, which contains a pre-filled message. A fourth red arrow points to the 'Dados' field, which contains a pre-filled message. A fifth red arrow points to the 'Operador' field, which contains the text '-3 - bibinternet'.

##### a) Geral:

Prezado(a) usuário(a),

O material solicitado foi localizado. Realize o agendamento do atendimento presencial para empréstimo no link [www.agendamento.bu.ufsc.br](http://www.agendamento.bu.ufsc.br), opção Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega]. Por favor, não se atrase.

ATENÇÃO: conforme Regulamento de empréstimo, usuário com multa superior a R\$ 10,00 não poderá retirar material, sendo necessário quitar o débito e apresentar o comprovante de pagamento (presencial ou por meio do PAI). O limite de material por usuário é de até 10 livros, sendo que neste período inicial estaremos emprestando somente 5 exemplares. Caso possua material emprestado, deverá devolver o suficiente para que não ultrapasse o limite máximo de 10 exemplares emprestados.

Para acessar qualquer unidade do sistema de Bibliotecas da UFSC, é obrigatório o uso de máscara e a comprovação do ciclo vacinal completo contra a Covid-19, conforme Portaria Normativa nº 422/2022/GR, de 4 de fevereiro de 2022; Resolução Normativa nº 01/2022/CPG/UFSC, de 24 de fevereiro de 2022; e da Portaria Normativa nº 429/2022/GR, de 9 de março de 2022. Caso esteja com sintomas de gripe, em observação médica ou tenha testado positivo para a COVID-19, realize o cancelamento do agendamento.

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.

- b) **Usuário que necessite realizar a devolução** de algum material para conseguir realizar o novo empréstimo:

Prezado(a) usuário(a),

Elaborado em: Outubro/2021 Atualizado em: Março/2022

Baseado no [Manual de atendimento de solicitação de empréstimo para professor: orientações gerais \(Link externo\)](#)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



O material solicitado foi localizado, contudo para emprestá-lo será necessário devolver **XX** materiais no dia do empréstimo. Realize o agendamento do atendimento presencial para empréstimo no link [www.agendamento.bu.ufsc.br](http://www.agendamento.bu.ufsc.br), opção Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega].

Por favor, não se atrase.

Para acessar qualquer unidade do sistema de Bibliotecas da UFSC, é obrigatório o uso de máscara e a comprovação do ciclo vacinal completo contra a Covid-19, conforme Portaria Normativa nº 422/2022/GR, de 4 de fevereiro de 2022; Resolução Normativa nº 01/2022/CPG/UFSC, de 24 de fevereiro de 2022; e da Portaria Normativa nº 429/2022/GR, de 9 de março de 2022. Caso esteja com sintomas de gripe, em observação médica ou tenha testado positivo para a COVID-19, realize o cancelamento do agendamento.

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.

**c) Usuário que precise realizar o pagamento multa superior a R\$ 10,00:**

Prezado(a) usuário(a),

O material solicitado foi localizado, contudo para emprestá-lo será necessário realizar o pagamento de sua multa.

Siga as instruções constantes no site para o pagamento (<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryID=100>) e solicite a baixa pelo atendimento do Chat da BU/UFSC (<https://chat.ufsc.br/livechat?mode=popup>) ou do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em: <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>, (escolha o Serviço "Multa").

Para proceder o empréstimo do material, realize o agendamento do atendimento presencial no link [www.agendamento.bu.ufsc.br](http://www.agendamento.bu.ufsc.br), opção Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega].

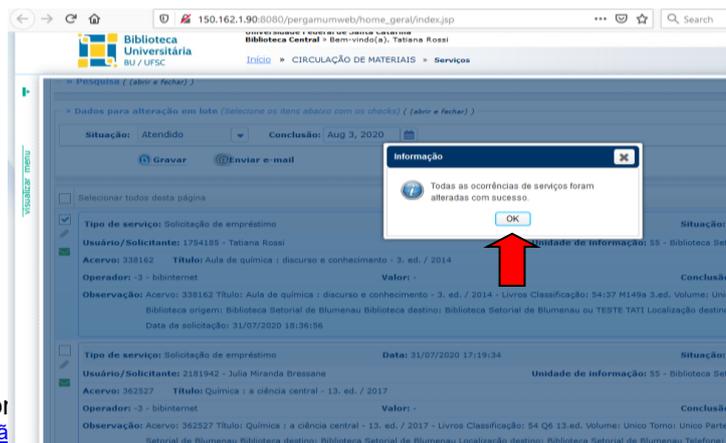
Por favor, não se atrase.

Para acessar qualquer unidade do sistema de Bibliotecas da UFSC, é obrigatório o uso de máscara e a comprovação do ciclo vacinal completo contra a Covid-19, conforme Portaria Normativa nº 422/2022/GR, de 4 de fevereiro de 2022; Resolução Normativa nº 01/2022/CPG/UFSC, de 24 de fevereiro de 2022; e da Portaria Normativa nº 429/2022/GR, de 9 de março de 2022. Caso esteja com sintomas de gripe, em observação médica ou tenha testado positivo para a COVID-19, realize o cancelamento do agendamento.

ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.

**6) Clique em Gravar.**

**7) Clique em OK.**





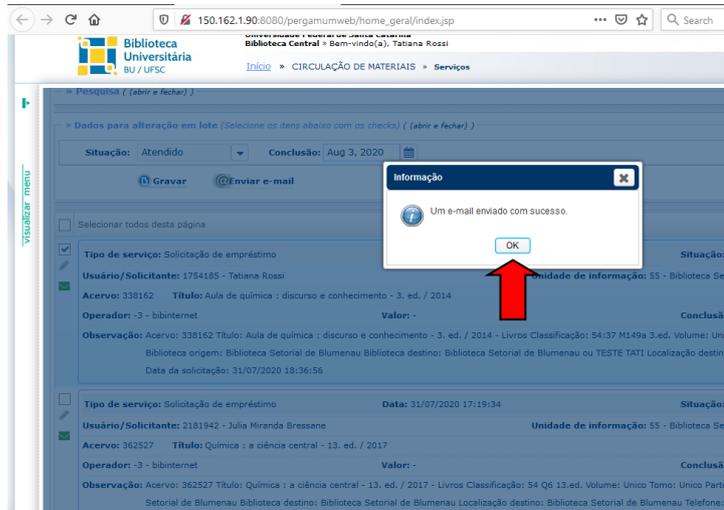
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



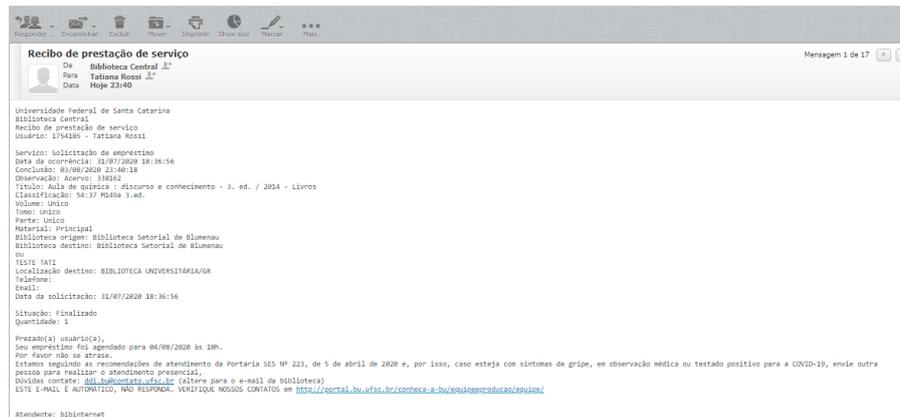
8) Selecione novamente a solicitação de empréstimo em questão.

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

10) Clique em **OK**.



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



12) Separe o material em uma pilha na mesa destinada para esse fim, incluindo uma folha (pode ser rascunho) com os dados do usuário: data da separação do material, quantidade de exemplares, nome do usuário, matrícula, e-mail e observação (por exemplo, precisa devolver 2 exemplares ou foi informado sobre a multa). Pode deixar previamente impresso:

Data da separação do material: ____ / ____ / ____	Quantidade: ____ exemplares
Nome do usuário:	
Matrícula:	
E-mail:	
Observação:	

Caso no dia do atendimento o usuário manipule-o e desista de levá-lo, deixe-o na mesa de quarentena devidamente identificada para esse fim. Lembrando que, nesse caso, o exemplar não estará identificado no sistema Pergamum como **Quarentena**. Se o usuário não comparecer, solicite que a equipe de guarda (para não haver manipulação por outra pessoa) retire o material da mesa destinada aos materiais a serem emprestados após um período previamente acordado.

Elaborado em: Outubro/2021 Atualizado em: Março/2022

Baseado no [Manual de atendimento de solicitação de empréstimo para professor: orientações gerais \(Link externo\)](#)



## 5 RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL

O Grupo de Trabalho BU de prevenção à Covid-19 elaborou as [Recomendações do Grupo de Trabalho para a BU/UFSC: ações de enfrentamento à COVID-19 no trabalho presencial \(Link externo\)](#), 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. Outras recomendações também foram realizadas pela Direção e Coordenação de Difusão da Informação e Biblioteca Central.

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) as reservas estão suspensas durante a pandemia;
- c) as renovações continuarão sendo realizadas de forma automática para evitar devoluções;
- d) as devoluções continuarão sendo atendidas para todos os usuários que necessitem de negativa de débito (aposentadoria, trancamento, formatura, concurso público).

O uso correto da máscara é obrigatório 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.