



MANUAL DE ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO NA PRÉ-FASE 2/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 (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**.

The screenshot shows the search interface of the Pergamum system. The search criteria are: Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo; Unidade de informação: 1 - Biblioteca Central; Período inicial: Jun 30, 2020; Final: Jul 30, 2020. The 'Mostrar' button is highlighted in orange.

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.

The screenshot shows the search results interface. A red arrow points to the 'Usuário/Solicitante' field, which contains the value '1754185'. Other details include: Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo; Data: 31/07/2020 18:31:02; Acervo: 317255; Título: Contaminación ambiental [recurso eletrônico]; Operador: -3 - bibinternet; Valor: -.



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 type="checkbox"/>	97591621-1 Metodologia de pesquisa - 5. ed. / 2013		
<input type="checkbox"/>	97482729-2 Lean office : operação, gerenciamento e tecnologias / 2012		
<input type="checkbox"/>	97538263-5 Administração de serviços : operações, estratégia e tecnologia de informação - 7. ed. / 2014		
<input type="checkbox"/>	237935-0 Estudos de usos e usuários da informação / 1994		
<input type="checkbox"/>	329618-5 Gerenciamento total da melhoria contínua / 1997		
<input type="checkbox"/>	363094-8 Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente / 1994		
<input 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 type="checkbox"/>	97588074-5 Pesquisa de métodos mistos - 2. ed. - / 2013		

Recibo: Número de vias dos recibos Impressora padrão:

24 via

Legenda: Abstrado 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.

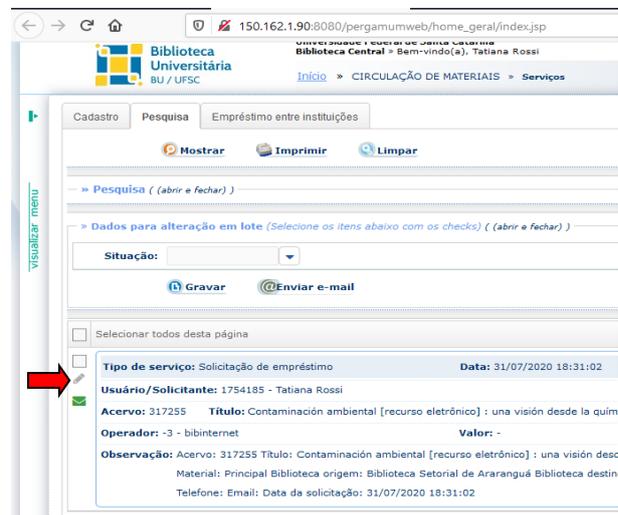
Caso esteja sozinho ou consiga informar verbalmente para o outro servidor, não é necessário realizar essa atividade.

Observações:

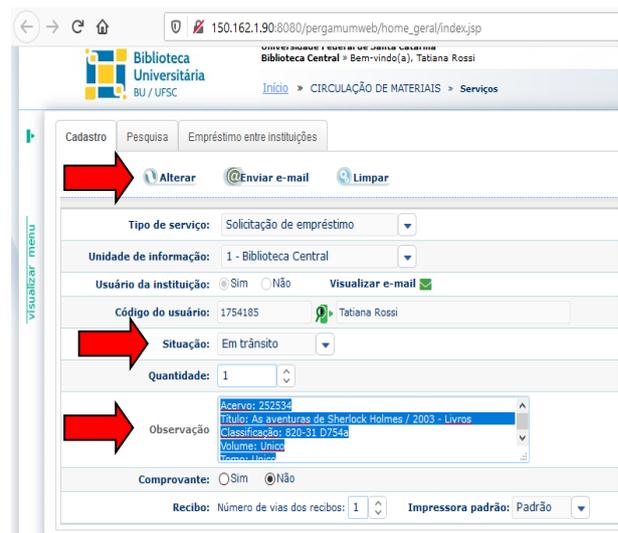
- Em consenso com o **UFSC sem papel**, antes de imprimir, **copie as informações de várias requisições** para proceder à busca no acervo ou tome nota à mão;
- Procure selecionar todas as solicitações de um mesmo usuário de uma única vez**, lembrando que ele terá que fazer um pedido para cada título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

3 IMPOSSIBILIDADE DE ATENDER A SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO

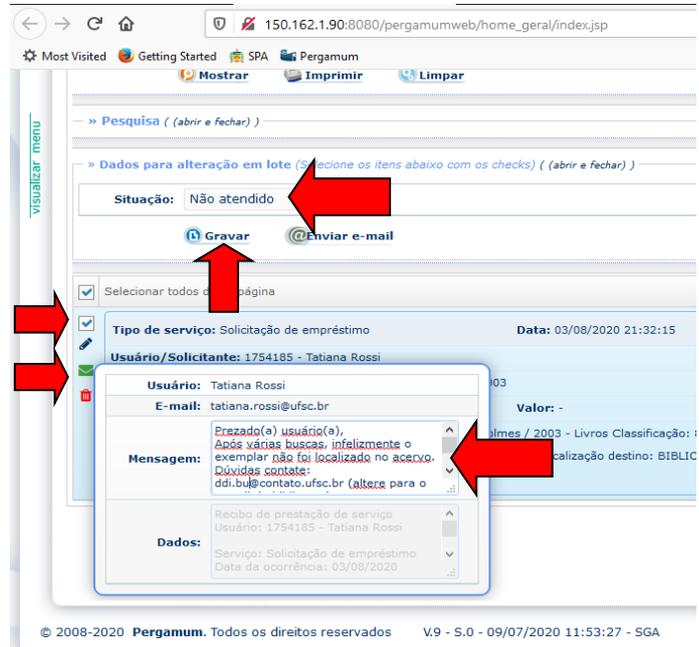
Passo a passo:

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**.



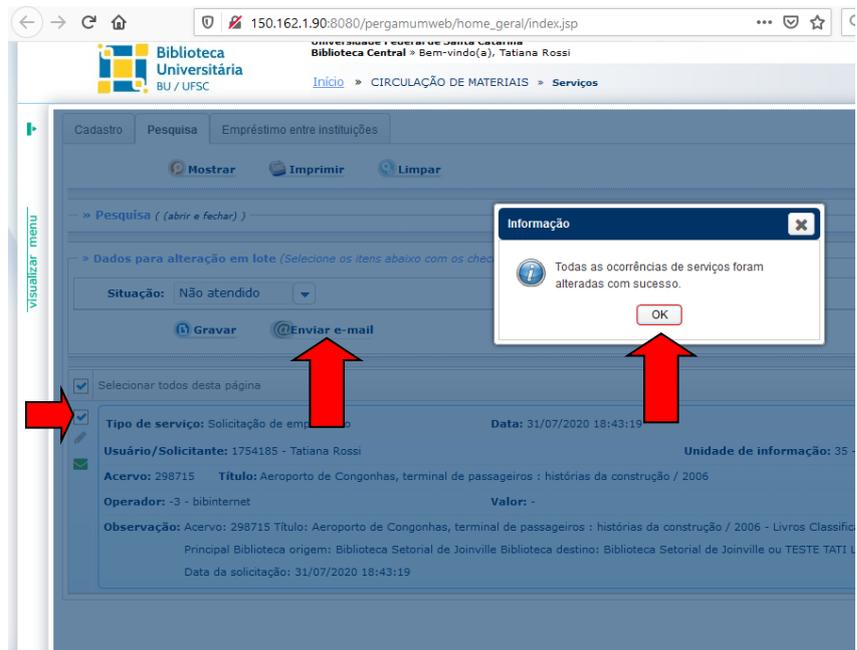
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



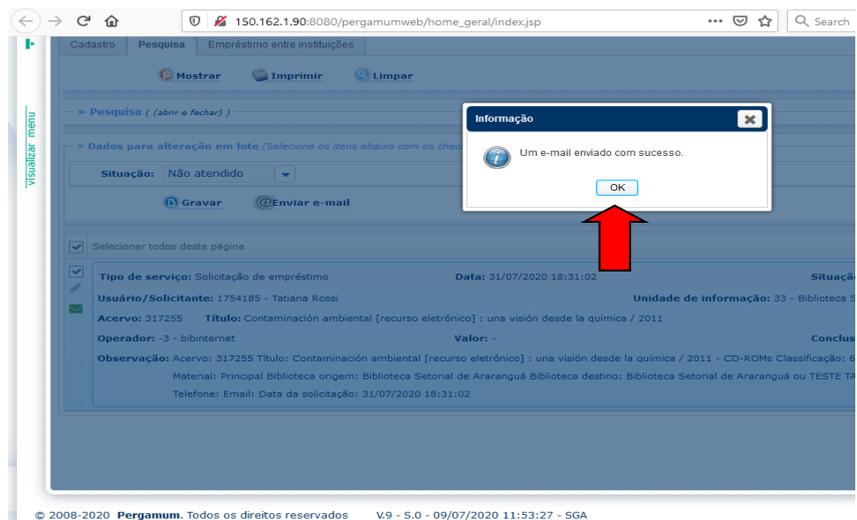
6) Clique em **OK**.

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

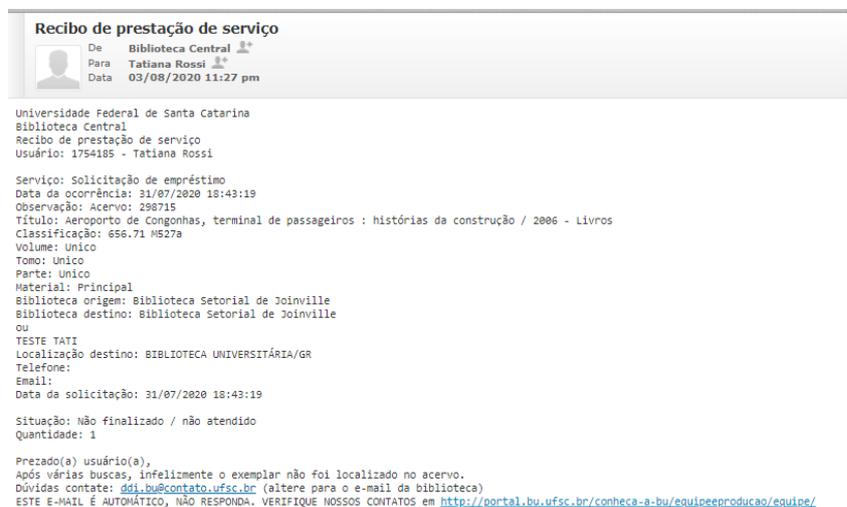
8) Clique em **Enviar e-mail**.



9) Clique em **OK**.



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



Elaborado em: Outubro/2021

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



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 interface for a library system. At the top, there's a navigation bar with 'Biblioteca Universitária BU / UFSC' and 'CIRCULAÇÃO DE MATERIAIS > Serviços'. Below that, a search bar is visible. The main content area shows a form for 'Dados para alteração em lote'. The 'Situação' dropdown is set to 'Atendido'. There are buttons for 'Gravar' and 'Enviar e-mail'. Below the form, there's a list of requests. One request is highlighted with a blue border, showing details like 'Tipo de serviço: Solicitação de empréstimo', 'Usuário/Solicitante: 1754185 - Tatiana Rossi', and 'Data: 31/07/2020 18:36:56'. A red arrow points to the 'Enviar e-mail' button, and another points to the 'Mensagem' field in the highlighted request, which contains a pre-filled message. A third red arrow points to the 'Dados' field, which contains information about the service and date.

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, 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.

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, 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),

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

Elaborado em: Outubro/2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



empréstimo no link www.agendamento.bu.ufsc.br, opção Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega].

Por favor, não se atrase.

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, 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=popout>) ou do Portal de Atendimento Institucional (PAI) em: <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>, (escolha o Serviço "Multa").

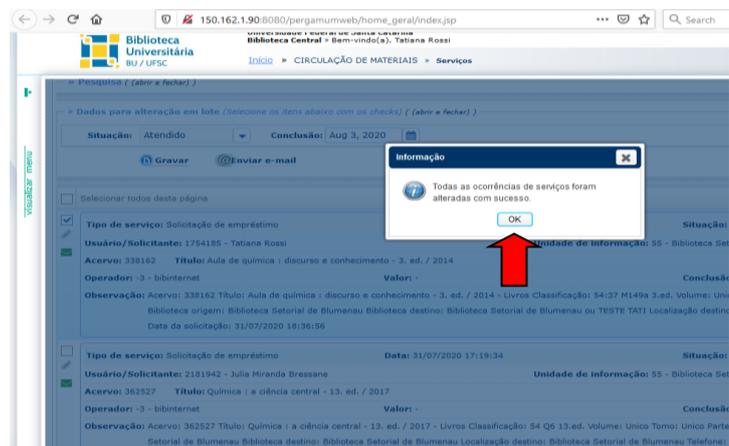
Para proceder o empréstimo do material, realize o agendamento do atendimento presencial no link www.agendamento.bu.ufsc.br, opção Empréstimo solicitado pelo Pergamum [Entrega].

Por favor, não se atrase.

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, realize o cancelamento do agendamento.

ESTE E-MAIL É AUTOMÁTICO, NÃO RESPONDA.

6) Clique em Gravar.



7) Clique em OK.

Elaborado em: Outubro/2021

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



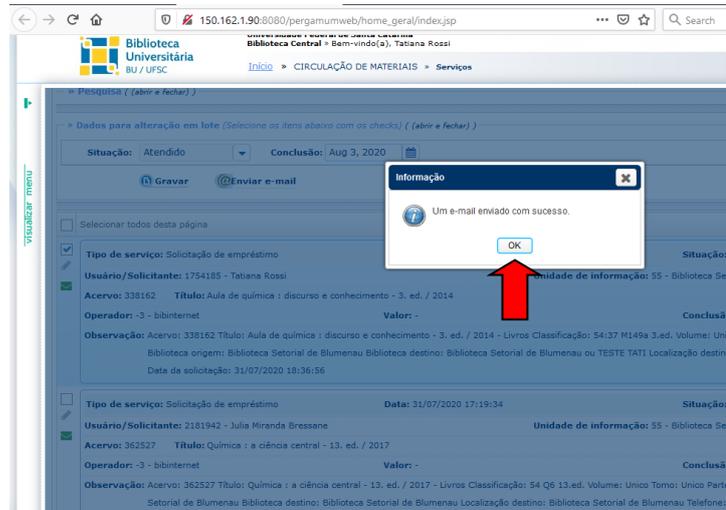
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



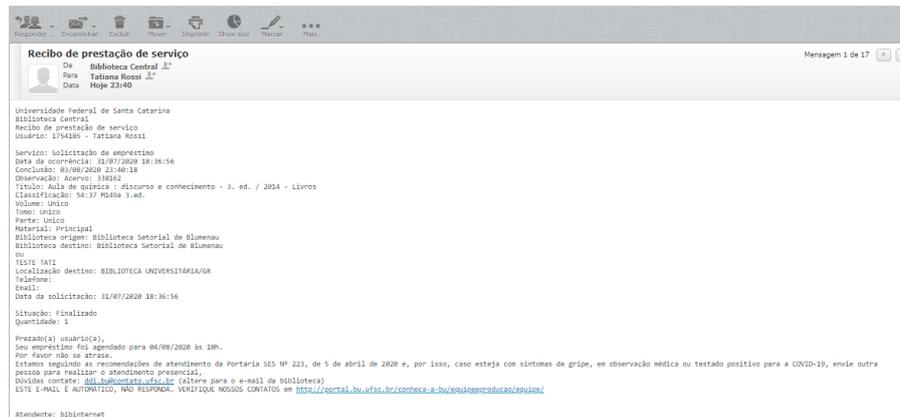
8) Selecione novamente a solicitação de empréstimo em questão.

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

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.