

## DIRETRIZES DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta diretrizes necessárias para o dimensionamento dos atendimentos realizados pelos servidores da Biblioteca Orlando Teixeira na perspectiva de mediar o acesso à informação aos nossos usuários, pautadas nos princípios éticos e legais.

### ATENDIMENTO

A prestação de serviço baseada na qualidade, presteza, respeito e ética, sempre serão itens valiosos e indispensáveis em nossos atendimentos. Nesse sentido, a Biblioteca Orlando Teixeira priorizará atender com excelência suas demandas com o objetivo de sanar as necessidades e as expectativas informacionais dos usuários, pautando-se nos princípios da conduta profissional estabelecidos pelo Código de Ética do Servidor Público<sup>1</sup>, bem como, o Código de Ética do profissional Bibliotecário<sup>2</sup>, que estabelecem normas e condutas que orientam as atividades desenvolvidas pelos Bibliotecários.

Nessa perspectiva, o setores de apoio ao usuário adotam como conduta no atendimento os seguintes princípios:

- a) Presteza no atendimento;
- b) Atendimento cortês;
- c) Proatividade no auxílio ao usuário na localização do material informacional, bem como, na recuperação e alcance da informação desejada;
- d) Promover ao usuário a competência informacional no ambiente da biblioteca, visando a sua autonomia no processo de busca, recuperação e acesso à informação científica;

---

<sup>1</sup> Decreto nº1.171, de 22 junho de 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm). Acesso em: 03 maio 2021.

<sup>2</sup> Resolução CFB nº 207/2018. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadas de conduta no exercício de suas atividades profissionais. Disponível em: <http://crb13.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB.pdf>. Acesso em: 03 maio 2021.

- e) Democratizar o acesso à informação, sem intolerância ou distinção econômica, cultural, educacional, religiosa, étnica, de acessibilidade, diversidade de gênero ou de qualquer natureza;

## **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Quanto a prestação de serviços, os servidores destinados ao atendimento nos setores de apoio ao usuário prestam suas atribuições de acordo com as seguintes atividades:

- a) Orientar e capacitar os usuários no acesso ao catálogo do SIGAA;
- b) Auxiliar os usuários na busca e recuperação de documentos que compõem o acervo físico e digital da biblioteca;
- c) Orientar os usuários no acesso ao site do Sistema de Bibliotecas, visando autonomia no conhecimento de produtos e serviços oferecidos;
- d) Orientar os usuários no acesso e uso das plataformas digitais, tais como: bibliotecas virtuais, repositórios, Portal de periódicos Capes e demais bases de dados parceiras da biblioteca;
- e) Esclarecer os usuários sobre o horário de funcionamento da biblioteca, bem como as devidas orientações necessárias ao uso deste ambiente;
- f) Auxiliar os usuários na utilização dos equipamentos tecnológicos disponíveis para uso;
- g) Desempenhar outras atividades inerentes ao atendimento público.

## **DELIMITAÇÕES DO ATENDIMENTO**

Algumas ações devem ser evitadas durante o atendimento:

- a) Manusear os equipamentos tecnológicos dos usuários;
- b) Formatar o trabalho acadêmico dos usuários;
- c) Reescrever, no todo ou em parte, qualquer trabalho acadêmico do usuário;
- d) Atender chamada telefônica durante o atendimento presencial;
- e) Utilizar fones de ouvido.

## CONDUÇÃO DO ATENDIMENTO

Observar os seguintes preceitos de relacionamento com o usuário:

- a) Demonstrar atenção, presteza e empatia no ato do atendimento ao usuário;
- b) Orientar e ensinar o usuário sempre que necessário a pesquisar no catálogo online, identificar e anotar a localização física do livro e localizar na estante a obra desejada;
- c) Quando preciso, o servidor pode contatar outras instituições com o intuito de encontrar o documento que o usuário procura;
- d) Se um material informacional solicitado pelo usuário (com indicação de “normal” no catálogo) não for encontrado no período do atendimento, deve-se anotar os dados da obra, o nome e e-mail do usuário. Em seguida, deve-se explicar ao usuário que a equipe tentará localizar o documento e enviará uma mensagem por e-mail informando se o mesmo foi encontrado ou não. O servidor que o atendeu será o responsável pela busca da obra e pelo envio da mensagem;
- e) Orientar e ensinar o usuário enquanto ao uso das normas da ABNT relativas à documentação ou;
- f) Em eventuais situações de conflito entre servidor e usuário, é aconselhável transferir o atendimento para a chefia imediata, de forma a não gerar tumulto nos demais ambientes de estudo. A depender da situação, o servidor envolvido no caso também deve se retirar e pedir para outro colega ou a chefia imediata assumir e finalizar o atendimento;
- g) O servidor deve instruir o usuário, caso necessário, sobre procedimentos para aquisição de livros;
- h) O servidor deve fornecer as orientações para o cadastro e habilitação de wifi para usuários com vínculo, bem como os procedimentos para uso da biblioteca para usuários “egressos”;
- i) Situações de suspensão por atraso na devolução de livros e extravio do material devem ser encaminhadas para o Bibliotecário responsável pelo turno.
- j) Sempre que possível deve-se investigar exaustivamente as fontes de informação para atender à necessidade de informação do usuário.