

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO DOCENTE E DISCENTE

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS – SIB/UnP



**Universidade
Potiguar**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

SUMÁRIO

1.	<i>Apresentação</i> -----	3
2.	<i>Do Objetivo</i> -----	3
3.	<i>Das Responsabilidades:</i> -----	3
4.	<i>Da Definição:</i> -----	3
5.	<i>Serviços oferecidos ao corpo docente</i> -----	4
6.	<i>Serviços oferecidos ao corpo discente</i> -----	4
7.	<i>Regras de uso</i> -----	5
8.	<i>Empréstimos</i> -----	5
9.	<i>Renovações</i> -----	5
10.	<i>Reservas</i> -----	6
11.	<i>Disposições finais</i> -----	7

1. Apresentação

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Potiguar está vinculado à Reitoria, e juntos estabelecem programas e ações, gerando condições favoráveis para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária.

A Biblioteca é depositária de todo o material bibliográfico e especial e destina-se a prover de informações o ensino, a pesquisa e a extensão, de acordo com as políticas da Instituição.

Ela deve promover e fomentar o conhecimento através de ferramentas concretas, inovadoras e acessíveis, que sejam adequadas aos diferentes perfis de usuários, considerando a demanda informacional específica de cada indivíduo. Para oferecer esse suporte utilizamos de recursos técnicos, informacionais, interativos, dinâmicos e confiáveis na busca e disseminação da informação.

2. Do Objetivo

Esta Política de Atendimento ao Docente e Discente do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Potiguar tem por objetivo atender com eficiência as necessidades de estudos e pesquisas do corpo docente e discente, visando subsidiar as ações educacionais, oferecendo serviços que colaborem para o aprimoramento e desenvolvimento constante do conhecimento.

3. Das Responsabilidades:

- Coordenação da Biblioteca.

4. Da Definição:

Com o objetivo de atender os diferentes perfis de usuários foram traçados alguns pontos fundamentais que devem conduzir o atendimento, entre eles estão:

- I. Empatia, atenção e comprometimento;
- II. Confiabilidade, transparência e administração do tempo;
- III. Aptidão para responder de forma precisa, com disponibilidade e boa vontade, sabendo ouvir e se expressar de forma correta;
- IV. Capacidade e habilidades de fornecer um serviço de qualidade, preciso e confiável;
- V. Comprometimento individual e coletivo diante das demandas e necessidades dos usuários;
- VI. Fomentar a pesquisa, promovendo a autonomia e independência de cada usuário;
- VII. Superar e surpreender expectativas.

Como forma de apoio e fomentação da informação, a Biblioteca busca auxiliar e fornecer insumos suficientes ao corpo docente/discente. Prestando atendimento especializado na busca e no acesso à informação de qualidade.

5. Serviços oferecidos ao corpo docente

- I. Disponibilizar listas bibliográficas e conteúdos disponíveis na Biblioteca que dão suporte e complementam o ensino oferecido em sala e demais ações pedagógicas;
- II. Auxiliar e sugerir títulos com assuntos correspondentes a matéria ministrada em sala;
- III. Oferecer serviços e ferramentas tecnológicas e inovadoras que dão suporte no acesso à informação de qualidade;
- IV. Apoiar e fornecer ferramentas e informações para a produção científica e desenvolvimento de pesquisas;
- V. Atuar de forma efetiva em treinamentos de capacitação de professores e pesquisadores na busca e no acesso à informação;
- VI. Organizar capacitação tecnológica e treinamentos interativos nos diferentes formatos e meios de informação;
- VII. Disponibilizar o acesso ilimitado as bases de dados de periódicos científicos;
- VIII. Disponibilizar o acesso gratuito e ilimitado as Bibliotecas virtuais, disponíveis por 24horas;
- IX. Disponibilizar rede wi-fi em todas as unidades de Bibliotecas;
- X. Efetivar empréstimos, reservas e renovações de maneira rápida ao usuário;
- XI. Dar orientação bibliográfica.

6. Serviços oferecidos ao corpo discente

- I. Dar suporte no ensino e na pesquisa;
- II. Oferecer continuamente programas de treinamento aos usuários com o objetivo de capacitá-los na utilização das fontes de informação, no formato eletrônico, disponibilizadas para a comunidade acadêmica;
- III. Oferecer treinamentos e capacitação no acesso as bases de dados;
- IV. Auxiliar e orientar usuários nas realizações de pesquisas e a lidarem com as diversas fontes de informação disponibilizadas atualmente;

- V. Oferecer bases de dados de periódicos científicos;
- VI. Disponibilizar o acesso gratuito e ilimitado as Bibliotecas virtuais, disponíveis por 24h;
- VII. Disponibilizar o acesso a rede wi-fi em todas as unidades de Bibliotecas;
- VIII. Realizar empréstimos, reservas e renovações de maneira rápida ao usuário;
- IX. Realizar empréstimos entre Bibliotecas para atendimento completo aos usuários;
- X. Realizar comutação bibliográfica;
- XI. Organizar serviços de orientação à normalização de trabalhos científicos;
- XII. Disponibilizar ferramentas de suporte aos estudantes PCD's.

7. Regras de uso

Para ter acesso e dispor do espaço das Bibliotecas, o usuário se obriga a:

- I. Colaborar para manter na Biblioteca um ambiente propício ao estudo e à pesquisa;
- II. Respeitar as instruções dos colaboradores das Bibliotecas;
- III. Respeitar avisos e recomendações das condições de uso da Biblioteca;
- IV. Respeitar o Regulamento da Biblioteca.

8. Empréstimos

O empréstimo de material do acervo é facultado aos alunos, professores e colaboradores da IES Universidade Potiguar que estejam devidamente cadastrados no sistema SIB/UNP.

Os prazos de empréstimo domiciliar de livros estão especificados por categoria de usuário

- I. Aluno de graduação, tecnólogo, escola técnica e escola preparatória e colaboradores (7 dias);
- II. Professor (21dias);
- III. Pós-graduação (*latu sensu e strictu sensu*) (14 dias).

9. Renovações

As obras emprestadas poderão ser renovadas por igual período, desde que não haja reserva para a obra e/ou nenhuma pendência do usuário (multa e/ou obras em atraso);

Obras em atraso não poderão ser renovadas. Neste caso o usuário deverá comparecer a Biblioteca para efetuar a devolução, caso necessite fazer um novo empréstimo da obra de

imediatamente, deverá efetuar o pagamento da multa nas centrais de atendimento para liberação, porém o usuário tem a opção de pagar a multa em casas lotéricas ou no auto atendimento através de cartão de débito ou crédito e após compensação estará apto a novos empréstimos.

A renovação deverá ser efetuada, preferencialmente, com no mínimo 01 (um) dia de antecedência ao vencimento:

- I. Via web na página da IES.
- II. Nos computadores com acesso restrito ao Sistema de Biblioteca (SIB), disponíveis nas Bibliotecas.
- III. No balcão de atendimento, nesse caso, o usuário precisa apresentar o material que será renovado.

10. Reservas

Serão feitas reservas de material do acervo nas seguintes condições:

- I. Quando o material de interesse não estiver disponível na Biblioteca, por motivo de empréstimo;
- II. Quando o usuário não possuir obras em atraso que ultrapasse o valor estipulado pelo programa de multa cumulativa, descrita no regulamento interno do SIB, aprovado pelo CONSUNI;
- III. O usuário poderá reservar apenas um exemplar de cada título/autor, exceto se for de volumes e edições diferentes;
- IV. Os periódicos, as obras de referência e os itens do acervo que possuem apenas um exemplar, são indisponíveis para reserva;
- V. A retirada da obra reservada deverá ser feita na Biblioteca em que a mesma foi solicitada;
- VI. O sistema não permite reservas de títulos que já se encontram em poder do usuário;
- VII. As reservas poderão ser efetuadas no balcão de atendimento, nos terminais de acesso ao Sistema SIB nas Bibliotecas ou via internet, no site da UnP;
- VIII. A comunicação sobre a disponibilidade do material é efetuada pelo Sistema de biblioteca(SIB) mediante a emissão automática de e-mail ao usuário que solicitou a reserva;
- IX. A obra reservada ficará à disposição do interessado por 24 horas, a partir de sua liberação. Findo este prazo, a respectiva reserva será cancelada automaticamente pelo sistema e, caso exista lista de espera, será repassada para o usuário seguinte.

11. Pesquisa de satisfação

Anualmente, será aplicada pesquisa de satisfação junto aos usuários, para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. Com base nas informações coletadas através da pesquisa de satisfação, serão planejadas ações buscando atender os focos de insatisfações dos usuários.

12. Disposições finais

Será de responsabilidade da Biblioteca o apoio ao corpo docente e discente nos termos da presente política.

Todos os usuários comprometem-se a acatar as normas e o Regulamento da Biblioteca em vigor.



www.unp.br



[/universidadepotiguar](https://www.facebook.com/universidadepotiguar)



[@unpoficial](https://twitter.com/unpoficial)



**Universidade
Potiguar**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®