

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Código do Documento<br><b>BB-003</b> | Nome da Política<br><b>Atendimento ao Docente e Discente na Biblioteca</b> |
|--------------------------------------|--|

| Autor   |  | Aprovação                                       |  |
|---|--|---|--|
| Assinatura                                      | Data   | Assinatura                                      | Data                                       |
|   |  |   |  |
| <b>Nome:</b><br><b>Depto.:</b><br><b>Cargo:</b> | Rodrigo de Oliveira Brainer<br>Biblioteca<br>Supervisor Administrativo     | <b>Nome:</b><br><b>Depto.:</b><br><b>Cargo:</b> | Filipe Ramos Barroso<br>Reitoria<br>Reitor |
| Aprovação                                       |  | Aprovação                                       |  |
| Assinatura                                      | Data:  | Assinatura                                      | Data                                       |
|   |  |   |  |
| <b>Nome:</b><br><b>Depto.:</b><br><b>Cargo:</b> | Emerson Souza<br>Regulação Acadêmica<br>Coordenador de Regulação Acadêmica | <b>Nome:</b><br><b>Depto.:</b><br><b>Cargo:</b> |  |

| Versão | Data       | Autor                       | Motivo da Mudança |
|--------|------------|-----------------------------|-------------------|
| 1.0    | 23/02/2015 | Rodrigo de Oliveira Brainer | Versão inicial    |
| 2.0    | 16/02/2016 | Rodrigo de Oliveira Brainer | Revisão           |
| 3.0    | 20/02/2017 | Rodrigo de Oliveira Brainer | Revisão           |
| 4.0    | 29/06/2018 | Rodrigo de Oliveira Brainer | Atualização       |

| Item | Descrição | Página |
|------|-----------|--------|
|------|-----------|--------|

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1.  | <b>DO (S) OBJETIVO (S)</b> .....                   | 2 |
| 2.  | <b>DAS RESPONSABILIDADES</b> .....                 | 2 |
| 3.  | <b>COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO</b> .....       | 2 |
| 4.  | <b>SERVIÇOS OFERECIDOS AO CORPO DOCENTE</b> .....  | 3 |
| 5.  | <b>SERVIÇOS OFERECIDOS AO CORPO DISCENTE</b> ..... | 4 |
| 6.  | <b>REGRAS DE USO</b> .....                         | 4 |
| 7.  | <b>EMPRÉSTIMOS</b> .....                           | 4 |
| 8.  | <b>RENOVAÇÕES</b> .....                            | 5 |
| 9.  | <b>RESERVAS</b> .....                              | 5 |
| 10. | <b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....                | 6 |
| 11. | <b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....                    | 6 |

## 1. APRESENTAÇÃO

O Sistema de Bibliotecas está vinculado à Reitoria Acadêmica, que 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 (S) OBJETIVO (S)

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 – Cumprir e fazer cumprir o Regulamento da Biblioteca.
- Comunidade acadêmica – Cumprir o disposto no Regulamento da Biblioteca e demais documentos que suportam os serviços oferecidos.

## 4. COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO

De modo a 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.

### **Campus Barra da Tijuca**

Tel.: (21) 3544-1137  
Av. das Américas, 2603 - Barra da Tijuca  
CEP: 22631-002

### **Campus Botafogo**

Tel.: (21) 3544-1137  
Praia de Botafogo, 158 - Botafogo  
CEP: 22250-040

### **Campus Catete**

Tel.: (21) 3544-1137  
Rua Corrêa Dutra, 126 - Catete  
CEP: 22210-050

- 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 24 horas.
- 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.
- XII. Realizar comutação 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 comutação bibliográfica.
- X. Organizar serviços de orientação à normalização de trabalhos científicos.
- XI. Disponibilizar ferramentas de suporte aos estudantes PCDs.

## 7. REGRAS DE USO

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

- 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 do Centro Universitário IBMR que estejam devidamente cadastrados no sistema Pergamum.

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

- Aluno de graduação e pós-graduação;

### **Campus Barra da Tijuca**

Tel.: (21) 3544-1137

Av. das Américas, 2603 - Barra da Tijuca  
CEP: 22631-002

### **Campus Botafogo**

Tel.: (21) 3544-1137

Praia de Botafogo, 158 - Botafogo  
CEP: 22250-040

### **Campus Catete**

Tel.: (21) 3544-1137

Rua Corrêa Dutra, 126 - Catete  
CEP: 22210-050

- Professor e funcionário.

## 9. RENOVAÇÕES

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 Pergamum, disponíveis nas Bibliotecas;
- III. No balcão de atendimento, nesse caso, o usuário precisa apresentar o material que será renovado;
- IV. As obras emprestadas poderão ser renovadas por igual período, até 3 vezes consecutivas, desde que não haja reserva para a obra e/ou nenhuma pendência do usuário (multa e/ou obras em atraso);
- V. As obras em atraso não poderão ser renovadas. Neste caso o usuário deverá comparecer a Biblioteca da qual retirou o material com a (s) obra (s) em mãos para devolução e realização de um novo empréstimo.

## 10. RESERVAS

- I. Serão feitas reservas de material do acervo nas seguintes condições:
  - Quando o material de interesse não estiver disponível na Biblioteca;
  - Quando o usuário não estiver suspenso ou com obras em atraso.
- II. O sistema não permite reservas de títulos que já se encontram em poder do usuário.
- III. As reservas poderão ser efetuadas no balcão de atendimento, nos terminais de acesso ao Sistema Pergamum nas Bibliotecas ou via internet, no site da IES.
- IV. A comunicação sobre a disponibilidade do material é efetuada pelo sistema Pergamum mediante a emissão automática de e-mail ao usuário que solicitou a reserva.
- V. 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 por meio 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. Todos os usuários comprometem-se a acatar as normas e a Política em vigor.

**Campus Barra da Tijuca**

Tel.: (21) 3544-1137

Av. das Américas, 2603 - Barra da Tijuca  
CEP: 22631-002**Campus Botafogo**

Tel.: (21) 3544-1137

Praia de Botafogo, 158 - Botafogo  
CEP: 22250-040**Campus Catete**

Tel.: (21) 3544-1137

Rua Corrêa Dutra, 126 - Catete  
CEP: 22210-050