

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
DR. SUDÁRIO DE AGUIAR CUNHA
FACULDADE SANTO ANTÔNIO

Alagoinhas/BA

2017

FACULDADE SANTO ANTÔNIO

Direção Geral

Prof. Raimundo Nonato Ferreira da Silva

Direção Acadêmica:

Prof. José Cleantes Actis Pimentel

Coordenação do Curso de Administração:

Coordenação: Profa. Ednalva Gomes

Curso de Biomedicina

Coordenação: Prof. Igor Ives Santos Fraga

Curso de Enfermagem

Coordenação: Profa. Maria das Graças Santos Oliveira

Curso de Fisioterapia

Coordenação: Prof. Josemar Blures da Silva

Curso de Ciências Contábeis

Coordenação: Profa. Verluce Pereira Teixeira

Curso de Pedagogia

Coordenação: Profa. Juliane Silva dos Santos

Secretária Geral de Cursos

Sra. Vannessa Alves dos Santos Oliveira

Bibliotecário

Sr. Makson de Jesus Reis

Gestão Administrativa e Financeira

Administrativa: Sr. Antônio Nascimento

Diretor Financeiro: Sra. José Carlos Estrela de Andrade

Pesquisadora Institucional

Sra. Denise Santos da Silva

Site: www.fsaa.edu.br

E-mail: biblioteca@fsaa.edu.br

Sumário

1 POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA FACULDADE SANTO ANTÔNIO	4
2 OBJETIVOS	5
3 PRÍNCÍPIOS GERAIS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO FACULDADE SANTO ANTÔNIO	6
4 ESPAÇOS DE LEITURA E PESQUISA PARA O USUÁRIO	7
4.1 Sala de Leitura.....	7
4.2 Sala de Pesquisa.....	8
4.3 Espaço para guarda de volumes	8
5 SINALIZAÇÃO	9
6 COMUNICAÇÃO	10
7 SERVIÇOS	11
8 ACESSIBILIDADE	12

Apresentação

A criação de uma política de Atendimento ao Usuário para a **Biblioteca Universitária: Dr. Sudário de Aguiar Cunha**, da **Faculdade Santo Antônio**, pertencente ao **Grupo Caelis**, deve-se ao fato de considerarmos importante a existência de um instrumento formal que estabeleça critérios e prioridades no atendimento, prestação de serviços e acolhimento.

Tendo como suporte aos cursos oferecidos na Faculdade Santo Antônio, formado por livros, periódicos, obras de referências e mídias. Com seu acesso livre para os usuários da Biblioteca.

A coleção deve ser selecionada e desenvolvida com base na gestão democrática da Faculdade Santo Antônio, nos princípios dos valores, ética e moralidade.

Atendendo aos interesses e necessidades de seus usuários, facilitando sobremaneira o acesso, a disseminação da informação e recuperação dos serviços da biblioteca.

MAKSON DE JESUS REIS

Bibliotecário e Documentalista (CRB5/61-P)

1 POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA FACULDADE SANTO ANTÔNIO

A Política de Atendimento ao Usuário da Biblioteca Universitária (BU) da Faculdade Santo Antônio, pertencente ao Grupo Caelis, condiciona métodos de atendimento para sua Unidade de Informação.

O Atendimento ao Usuário corresponde em atividades e serviços oferecidos à comunidade acadêmica, e no processo de trabalho que permeia o atendente e o usuário, prezando na qualidade, capacitação e eficiência no atendimento.

O acervo da Biblioteca tem em sua organização pelo assunto, classificado pelo Código de Classificação Universal (CDU), notação de autor – tabela PHA, e AACR2 Código Anglo-Americano, atendendo as áreas, tendo seu cadastro no sistema informatizado “Web Jaguar”.

2 Objetivos

Geral:

A política de Atendimento ao Usuário visa estabelecer padrões de atendimento e comportamentos, compatíveis na necessidade dos usuários e objetivos da Biblioteca.

Específicos:

- Promover a tangibilidade e aparência;
- Confiabilidade em realizar serviços confiáveis e precisos;
- Aptidão em responder ao usuário: boa vontade, saber ouvir e expressar-se corretamente e disponibilidade
- Comprometimento em equipe e individual;
- Segurança/confiança: habilidade e conhecimento profissional dos atendentes;
- Responsabilidade na aplicação da política em consonância com a Direção.

3 PRÍNCÍPIOS GERAIS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO FACULDADE SANTO ANTÔNIO

A Biblioteca Universitária da Faculdade Santo Antônio, será compreendida na movimentação física de materiais bibliográficos do acervo e equipamentos.

Sendo na simples retirada do material bibliográfico da prateleira, em seu manuseio em outro espaço da Biblioteca, ou retirada para empréstimo, deve ser atendido com eficácia e eficiência.

No que tange à circulação, os princípios básicos são:

- a) Viabilizar o uso equilibrado e racional do acervo;
- b) Identificar materiais de circulação adequados ao desenvolvimento da coleção;
- c) Propor prioridades na aquisição de material bibliográfico;
- d) Facilitar o empréstimo, em respeito ao Regimento da Biblioteca;
- e) Nortear em melhorias para o atendimento ao usuário;
- f) Ampliar a disponibilização de recursos tecnológicos aos usuários;
- g) Viabilizar acesso monitorado à localização de documentos bibliográficos no espaço da Biblioteca.

4 ESPAÇOS DE LEITURA E PESQUISA PARA O USUÁRIO

A Biblioteca da Faculdade Santo Antônio possui armazenamento do material bibliográfico, em seu livre acesso.

Mantendo um ambiente agradável, induzindo ao usuário em manter a organização e respeito no seu espaço, afim de assegurar sua organização.

Além do acervo, tende a biblioteca oferece ambientes específicos para leitura, divididos em dois espaços:

- **Sala de Leitura**
- **Sala de Pesquisa**

Nesses ambientes é de responsabilidade dos funcionários da Biblioteca, sua conservação, tende a ser constatação em problemas de limpeza e/ou higiene em qualquer área de convivência, comunicando ao setor de administrativo, responsável pela manutenção da limpeza na Biblioteca.

4.1 *Sala de Leitura*

A Biblioteca Universitária da Faculdade Santo Antônio deve propiciar ambientes de estudos individual, dispõe de mesas de trabalho individuais em ambientes reservado e com preservação do silêncio, mesas e salas de estudos em grupo.

4.2 Sala de Pesquisa

Ambiente que armazena acervo para consulta locais e pesquisas, em resguardo documental como:

- Trabalhos de Conclusão de Cursos;
- Obras de Referência;
- Hemeroteca (Jornais/Revistas).

O usuário além desse ambiente, será disponibilizado acesso a cabines com tomadas, para uso de computadores ou laptops, tendo acesso aos diversos conteúdos de pesquisa, sendo seu empréstimo local.

4.3 Espaço para guarda de volumes

A fim de flexibilizar o trânsito aos usuários nas dependências da Biblioteca, têm sua disponibilização com compartimentos individuais de 01 a 12, através de fechaduras com chaves. De forma a vedar a entrada de usuários com objetos pessoais dispensáveis para as atividades que estão em busca. Regulamentando a entrada de usuários e sua circulação, resguardando o patrimônio do acervo.

5 SINALIZAÇÃO

A sinalização do ambiente está condicionada ao setor de Marketing, do Grupo Caelis, fomentando a localização dos produtos e serviços oferecidos, na prestação de informações gerais.

A sinalização da Biblioteca da Faculdade Santo Antônio tem como objetivo identificar, ambientar e qualificar os espaços da Biblioteca, oferecendo conforto físico e visual aos usuários.

Adotando as seguintes padronizações:

- a) Placas dividindo por seção (A-F);
- b) QR CODE (Oferecendo Suporte a Serviços);
- c) Lista de Assuntos;
- d) Placa Locacional.

6 COMUNICAÇÃO

Na dinamização do seu acervo e sinalização dos ambientes, na comunicação com o usuário da Biblioteca, dando-se por meios na preservação do acervo e na estética institucional. Utilizando-se dos recursos para efetivação da comunicação:

- a) **Folders:** material de divulgação com informações de serviços da biblioteca;
- b) **Site:** divulgação através da internet, no site da Faculdade Santo Antônio, contendo informações institucionais, disponibilizando documentos úteis à comunidade, tutoriais, formulários para solicitação de serviços, links para acesso a revistas eletrônicas;
- c) **Painéis e murais:** fontes de informação para colocação de cartazes, avisos e informações de interesses ao usuário, com localização na entrada da biblioteca FSAA.
- d) **Mesa expositora:** Mesa para amostra/disponibilização de serviços como: Leitura da semana, Revista da Semana, TCC da semana, folders de eventos, divulgação de eventos, disponibilização de jornais, materiais de divulgação.

7 SERVIÇOS

A fim de atender demandas realizadas pelos funcionários da biblioteca, devem ter como base seus recursos físicos ou sistemas de informação, gerando produtos para solução de conhecimento aos usuários.

Os serviços que tendem a ser disponibilizados na Biblioteca FSAA, são:

- a) Promover o uso da Biblioteca;
- b) Ajudar na seleção e localização de livros e outras fontes de informação;
- c) Ampliar a buscas da informação;
- d) Auxiliar nas questões de referência;
- e) Incentivar o uso dos serviços da Biblioteca.

A Biblioteca da Faculdade Santo Antônio, oferece em todo seu horário de expediente, três opções de atendimento:

- a) No Balcão de empréstimo: realizando transações de empréstimos, devoluções, reservas de itens bibliográficos, auxiliando e orientando o usuário no acervo da Biblioteca;
- b) Na Sala de Pesquisa: Com atendimento do Bibliotecário, para promoção de pesquisa, acesso a bases de dados, normalização de documentos e dúvidas que o usuário necessita;

c) No espaço Virtual: em contato telefônico, ou através do e-mail da biblioteca, denominado Serviço de Referência Virtual, atendendo remotamente e de forma efetiva.

8 ACESSIBILIDADE

A Biblioteca da Faculdade Santo Antônio permite ao acesso de usuários com necessidades especiais, tendo em sua infraestrutura piso tátil, modernizando-se na preocupação e entrada de cadeirantes, e promovendo acessibilidade a todas as pessoas.

Os programas de acessibilidade utilizados são:

- DOSVOX
- NVDA
- VIRTUAL VISION
- JAWS

ALAGOINHAS/BAHIA

OUTUBRO-2017

WWW.FSAA.EDU.BR

BIBLIOTECA@FSAA.EDU.BR