



INSTITUTO
ÁRIA

POLÍTICA DE
ATENDIMENTO AO
DOCENTE, TUTOR E
DISCENTE NA
BIBLIOTECA

Brasília/DF

INSTITUTO ÁRIA

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO DOCENTE, TUTOR E DISCENTE NA BIBLIOTECA DO INSTITUTO ÁRIA

TÍTULO I

DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO DOCENTE, TUTOR E DISCENTE NA BIBLIOTECA

CAPÍTULO I - DA DEFINIÇÃO

O Sistema de Bibliotecas está vinculado à Diretoria Geral Acadêmica, que juntos estabelecem programas e ações, gerando condições favoráveis para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A Biblioteca é depositária de todo o material bibliográfico e especial e destina-se a prover de informações o ensino, à iniciação científica e a extensão, de acordo com as políticas da Instituição. Ela deve promover e fomentar o conhecimento por meio 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.

CAPÍTULO II - DOS OBJETIVOS

Atender com eficiência as necessidades de estudos e pesquisas do corpo docente, tutor e discente, visando subsidiar as ações educacionais, oferecendo serviços que colaborem para o aprimoramento e desenvolvimento constante do conhecimento.

CAPÍTULO III - DAS DEFINIÇÕES

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

- Colaborar para manter na Biblioteca um ambiente propício ao estudo e à pesquisa;

- Respeitar as instruções dos colaboradores da Biblioteca;
- Respeitar avisos e recomendações das condições de uso da Biblioteca;
- Respeitar o regulamento da Biblioteca.

TÍTULO II

DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO DOCENTE, TUTOR E DISCENTE NA BIBLIOTECA

CAPÍTULO I - DOS SERVIÇOS OFERECIDOS AO CORPO DOCENTE

- Disponibilizar listas bibliográficas e conteúdos disponíveis na Biblioteca que dão suporte e complementam o ensino oferecido em sala e demais ações pedagógicas;
- Auxiliar e sugerir títulos com assuntos correspondentes a matéria ministrada em sala;
- Oferecer serviços e ferramentas tecnológicas inovadoras que dão suporte no acesso à informação de qualidade;
- Apoiar e fornecer ferramentas e informações para a produção científica e desenvolvimento de pesquisas;
- Atuar de forma efetiva em treinamentos de capacitação de professores, tutores e pesquisadores na busca e no acesso à informação;
- Organizar capacitação tecnológica e treinamentos interativos nos diferentes formatos e meios de informação;
- Disponibilizar o acesso ilimitado as bases de dados de periódicos científicos;
- Disponibilizar o acesso gratuito e ilimitado as Bibliotecas virtuais, disponíveis por 24 horas;
- Disponibilizar rede Wi-Fi em todas as unidades de bibliotecas;

- Efetivar empréstimos, reservas e renovações de maneira rápida ao usuário;
- Disponibilizar empréstimos entre bibliotecas;
- Dar orientação bibliográfica;
- Realizar comutação bibliográfica.

CAPÍTULO II - DOS SERVIÇOS OFERECIDOS AO CORPO DISCENTE

- Dar suporte no ensino e na pesquisa/iniciação científica;
- 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;
- Oferecer treinamentos e capacitação no acesso as bases de dados;
- Auxiliar e orientar usuários nas realizações de pesquisas e a lidarem com as diversas fontes de informação disponibilizadas atualmente;
- Oferecer bases de dados de periódicos científicos;
- Disponibilizar o acesso gratuito e ilimitado as bibliotecas virtuais, disponíveis por 24h por dia, 7 dias por semana;
- Disponibilizar o acesso a rede Wi-Fi em todas as unidades de bibliotecas;
- Realizar empréstimos, reservas e renovações de maneira rápida ao usuário;
- Realizar empréstimos entre bibliotecas para atendimento completo aos usuários;
- Realizar comutação bibliográfica;
- Organizar serviços de orientação à normalização de trabalhos científicos;

- Disponibilizar ferramentas de suporte aos estudantes PCDs (Pessoas com Deficiências).

CAPÍTULO III - DAS 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:

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

TÍTULO III

DAS RESPONSABILIDADES E REGRAS DE ATENDIMENTO AO DOCENTE, TUTOR E DISCENTE NA BIBLIOTECA

CAPÍTULO I - DAS RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da:

- I. Coordenação da Biblioteca: cumprir e fazer cumprir o regulamento da biblioteca.
- II. Comunidade acadêmica: cumprir o disposto no Regulamento da Biblioteca e demais documentos que suportam os serviços oferecidos.

CAPÍTULO II - DAS REGRAS DE USO

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

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

CAPÍTULO III - DOS EMPRÉSTIMOS

O empréstimo de material do acervo é facultado aos alunos, professores, tutores e colaboradores da IES que estejam devidamente cadastrados no sistema.

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

- Aluno de graduação, colaboradores e docentes - 07 (sete) dias.

CAPÍTULO IV - DAS 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 à Biblioteca. A renovação deverá ser efetuada, preferencialmente, com no mínimo 01 (um) dia de antecedência ao vencimento:

- Via web na página da Biblioteca;
- Nos computadores com acesso restrito ao sistema, disponíveis nas Bibliotecas;
- No balcão de atendimento, nesse caso, o usuário precisa apresentar o material que será renovado.

CAPÍTULO V - DAS RESERVAS

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.

Ressalta-se ainda que:

- O sistema não permite reservas de títulos que já se encontram em poder do usuário;
- As reservas poderão ser efetuadas no balcão de atendimento, nos terminais de acesso ao sistema nas bibliotecas ou via internet, no site da IES;
- A comunicação sobre a disponibilidade do material é efetuada pelo sistema mediante a emissão automática de e-mail ao usuário que solicitou a reserva;
- A obra reservada ficará à disposição do interessado por 48 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.

TÍTULO IV

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I - DA 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.

CAPÍTULO II - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos os usuários comprometem-se a acatar as normas e o Regulamento da Biblioteca em vigor. Esta política entra em vigor a partir da data de sua aprovação no Conselho Superior.

Conselho Superior