



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
CAMPUS MINISTRO REIS VELLOSO

RESOLUÇÃO CONSUNI N° 58/2023 DE 28 DE SETEMBRO DE 2023

Aprova o Procedimento Operacional Padrão (POP) da Biblioteca Central Professor Cândido Athayde, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI, no uso de suas atribuições, tendo em vista decisão do mesmo Conselho em reunião de 12 de julho de 2023, e considerando:

- O Processo nº 23855.004527/2023-93

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do parecer da relatora, o Procedimento Operacional Padrão (POP) da Biblioteca Central Professor Cândido Athayde da UFDPAr, referente ao Serviço de Circulação do Acervo da Biblioteca e Canais de Atendimento aos Usuários, conforme processo acima mencionado.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, conforme disposto no Parágrafo Único, do art. 4º, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, justificando-se a urgência na excepcionalidade operacional da atividade administrativa e a necessidade de sua regulamentação.


João Paulo Sales Macedo
Reitor



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAr

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TÍTULO: CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
BCPCA 14.001	A	Não Aplicável (N.A.)	BCPCA	Não Aplicável (N.A.)	1 de 4
ELABORADO POR: Samara Bezerra de Sampaio Data: 19/04/2023			APROVADO POR: Cátia Regina Furtado da Costa Data: 05/05/2023		
TREINAMENTO: Até 28/10/2023		VIGENTE A PARTIR DE: 28/09/2023		VALIDADE: 09/2025	

A – OBJETIVO

Definir e padronizar os canais de informação e atendimento aos usuários internos e externos da Biblioteca Central Professor Cândido Athayde (BCPCA) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) para a prestação de serviços informacionais de sua competência.

B – ALCANCE

Este procedimento aplica-se aos seguintes órgãos, unidades e setores da UFDPAr: Reitoria; Vice-Reitoria; Gabinete da Reitoria (GR); Pró-Reitoria de Administração (PRAD); Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE); Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG); Pró-Reitoria de Extensão (PREX); Prefeitura Universitária (PREUNI); Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP); Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN); Pró-Reitoria de Tecnologia, Informação e Comunicação (PROTIC); Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação (PROPOPI); Ouvidoria (OUV); Biblioteca Central Professor Cândido Athayde (BCPCA); Secretaria dos Conselhos Superiores; Coordenações de Cursos (Administração, Biologia, Biomedicina, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas; Engenharia de Pesca; Fisioterapia Matemática, Medicina, Pedagogia, Psicologia e Turismo); Laboratório-Escola de Biomedicina (LEB); Serviço Escola de Fisioterapia (SEF); Serviço Escola de Psicologia (SEP); Estação de Aquicultura (ESTAQ); Herbário do Delta do Parnaíba (HDELTA); Coleção Zoológica do Delta do Parnaíba (CZDP); Unidade Setorial de Correição (USC); Restaurante Universitário (RU);

- Estudantes de graduação, pós-graduação e residentes da UFDPAr;
- Funcionários de empresas terceirizadas que prestam serviços à UFDPAr e comunidade externa.

C – RESPONSABILIDADES

C.1. Coordenador da Biblioteca

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 4
TÍTULO: CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS		Nº: BCPCA 14.001/A

a) Responsabilizar-se pelo gerenciamento e controle das informações dos canais de atendimento aos usuários.

C.2. Secretária Administrativa

- a) Responsabilizar-se pelo atendimento das demandas dos canais de atendimento;
- b) Realizar o atendimento e dar suporte aos usuários prestando os serviços informacionais da biblioteca por meio dos canais de atendimento;

C.3. Usuários

a) Obter informações e/ou dirimir dúvidas sobre os serviços prestados pela biblioteca, utilizando os canais de informação e atendimento conforme definidos neste procedimento.

D.1. DEFINIÇÕES

a) Canais de informação e atendimento: são meios de comunicação digitais como, e-mail, redes sociais (WhatsApp, Instagram) e site da UFDPAr, utilizados na prestação de serviços informacionais da biblioteca aos seus usuários;

b) Usuário externo: funcionários de empresas terceirizadas que prestam serviços à UFDPAr e a comunidade externa, com cadastro ativo no módulo biblioteca do SIGAA;

c) Usuário interno: servidores (docentes e técnico-administrativos), estudantes de graduação e pós-graduação Lato Sensu e Stricto Sensu e residentes da UFDPAr, com cadastro ativo no SIGAA.

D.2. SIGLAS

- a) BCPCA: Biblioteca Central Professor Cândido Athayde;
- b) CZDP: Coordenação Zoológica do Delta do Parnaíba;
- c) ESTAQ: Estação de Aquicultura;
- d) GR: Gabinete da Reitoria;
- e) GRU: Guia de Recolhimento da União;
- f) HDELTA: Herbário do Delta do Parnaíba;
- g) LEB: Laboratório Escola de Biomedicina;
- h) OUV: Ouvidoria;
- i) PRAD: Pró-Reitoria de Administração;
- j) PRAE: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis;
- k) PREG: Pró-Reitoria de Ensino de Graduação;
- l) PREUNI: Prefeitura Universitária;
- m) PREX: Pró-Reitoria de Extensão;
- n) PROGEP: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- o) PROJUR: Procuradoria Jurídica Federal;
- p) PROPLAN: Pró-Reitoria de Planejamento;
- q) PROPOPI: Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 3 de 4
TÍTULO: CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS		Nº: BCPCA 14.001/A

- r) PROTIC: Pró-Reitoria de Tecnologia, Informação e Comunicação;
- s) RU: Restaurante Universitário;
- t) SEF: Serviço Escola de Fisioterapia;
- u) SEP: Serviço Escola de Psicologia;
- v) SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas;
- w) SISGRU: Sistema de Gestão de Recolhimento da União;
- x) UFDPAr: Universidade Federal do Delta do Parnaíba;
- y) USC: Unidade Setorial de Correição.

E – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

E.1. MATERIAIS

Não Aplicável (N.A.)

E.2. EQUIPAMENTOS

- a) Celular;
- b) Microcomputador;
- c) Notebook.

F – PROCEDIMENTOS

1. Os canais de informação e atendimento da BCPCA da UFDPAr constituem-se como um novo modo de se relacionar, interagir e comunicar-se com os seus usuários, visando a prestação de serviços informacionais de forma rápida, dinâmica e de fácil acesso aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e que sejam de interesse da comunidade acadêmica e externa.

2. Os canais de atendimento aos usuários oferecidos pela BCPCA são:

2.1. E-mail: bibcmrv@ufpi.edu.br.

2.2. WhatsApp: (86) 98107-8448.

2.3. Instagram: [@bibliotecaufdpar](https://www.instagram.com/bibliotecaufdpar).

1.2.4. Site: <https://ufdpar.edu.br/ufdpar/paginas/biblioteca>.

1.3. Os canais de atendimento da BCPCA destinam-se aos seguintes usuários:

1.3.1. Usuários internos: servidores (docentes e técnico-administrativos), estudantes de graduação e pós-graduação Lato Sensu e Stricto Sensu e residentes da UFDPAr, com cadastro ativo no SIGAA.

1.3.2. Usuários externos: funcionários de empresas terceirizadas que prestam serviços à UFDPAr e a comunidade externa, com cadastro ativo no módulo biblioteca do SIGAA.

1.4. Os canais de atendimento aos usuários da BCPCA são utilizados para obter informações e/ou dirimir dúvidas sobre:

1.4.1. Os serviços prestados pela biblioteca: consulta ao acervo bibliográfico; levantamento bibliográfico, , empréstimo, devolução, renovação e reserva de material

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 4 de 4
TÍTULO: CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS		Nº: BCPCA 14.001/A

bibliográfico; declaração de quitação “nada consta”; geração de ficha catalográfica; disponibilização de salas de estudo em grupo, de cabines de estudo individual e do laboratório de informática; Repositório Institucional, envio de Trabalhos de Conclusão de Curso; acesso às plataformas digitais de ebooks e periódicos e outros serviços de competência da biblioteca.

1.4.2. Pagamento de multas decorrentes do atraso na devolução de material emprestado e geração de Guias de Recolhimento da União para esta finalidade.

1.4.3. Horário de funcionamento da biblioteca.

1.5. Além da prestação de serviços informacionais aos usuários, os canais de atendimento também são utilizados para receber sugestões, elogios e críticas que possam melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

1.6. Cabe à Secretaria Administrativa da BCPCA verificar diariamente as demandas enviadas pelos usuários por meio dos canais de atendimento e respondê-las obedecendo os seguintes prazos:

1.6.1.E-mail: até 07 (sete) dias úteis.

1.6.2. WhatsApp: até 24 horas.

1.6.3. Instagram: até 24horas.

1.6.4. Site: até 07 (sete) dias úteis.

1.6.5. Plataformas Digitais: inclusão de cadastro: até 5(cinco) dias úteis.

1.7. Cabe à Coordenadora da BCPCA planejar e articular com as coordenações dos cursos de graduação no início de cada período letivo, o encontro com os estudantes ingressantes na UFDPAr para prestar-lhes as informações acerca dos canais de informação e atendimento aos usuários, além de apresentar os serviços oferecidos pela biblioteca.

G – REFERÊNCIAS

- Não Aplicável (N.A.)

H - ANEXOS

- Não Aplicável (N.A.)

I – HISTÓRICO

ITEM	ALTERAÇÃO
Não Aplicável (N.A.)	Não Aplicável (N.A.)