

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO**

**Sistema Integrado de Bibliotecas -  
SIBI**

# CARTA DE SERVIÇOS



**Petrolina - PE**  
**Agosto de 2016**  
**2ª Versão**



## APRESENTAÇÃO

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Univasf (SIBI) é formado atualmente por 6 bibliotecas, a saber: Campus Centro em Petrolina - PE, Campus de Ciências Agrárias em Petrolina - PE, Campus de Juazeiro - BA, Campus Paulo Afonso - BA, Campus de Senhor do Bonfim - BA e Campus de São Raimundo Nonato - PI.

A maior parte dos serviços desenvolvidos e oferecidos ao público são atividades de rotina em todas as bibliotecas do Sistema Integrado do SIBI.

### **São usuários do SIBI e dos serviços das bibliotecas:**

1. Público Interno – Servidores: administrativos e corpo docente (Professores visitantes, substitutos, associados e voluntários); Corpo discente;
2. Público externo e visitantes em geral.

### **Os serviços oferecidos pelas bibliotecas que compõem o SIBI são:**

- Consulta, renovação (presencial e online), empréstimo e devolução de material bibliográfico;
- Declaração de Isenção de Débito;
- Treinamento e orientação à pesquisa (Serviços de Referência): Sistema Pergamum e bases científicas (Capes, Scielo, Bireme, etc) e uso das normas da ABNT;
- Comutação Bibliográfica (IBICT/COMUT);
- Serviço Cooperativo de Acesso a Documento (SCAD);
- Solicitação do ISBN;
- Ficha catalográfica (Catalogação na fonte);
- Visita orientada;
- Aquisição de material bibliográfico;
- Incorporação de material ao acervo;
- Levantamento bibliográfico.

**ENDEREÇOS E CONTATOS DAS BIBLIOTECAS DO SIBI****Biblioteca Campus Petrolina/PE**

**Endereço:** Av. José de Sá Maniçoba, S/Nº - Campus Universitário, Centro  
CEP: 56304-917 – Petrolina/PE

**Telefone:** (87) 2101 – 6889

**E-mail:** biblioteca@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 22h00min e sábado das 08h00min às 12h00min

**Biblioteca Campus Juazeiro/BA**

**Endereço:** Av. Antonio Carlos Magalhães, 510 - Santo Antônio CEP: 48902-300  
Juazeiro/BA

**Telefone:** (74) 2102 - 7656

**E-mail:** biblioteca.juazeiro@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 22h00min e sábado das 08h00min às 12h00min

**Biblioteca Campus Ciências Agrárias/Petrolina-PE**

**Endereço:** Rodovia BR 407, Km 12 - Lote 543 - Projeto de Irrigação Senador Nilo Coelho - C1, S/N, CEP 56300-990 – Petrolina/PE

**Telefone:** (87) 2101 - 4813

**E-mail:** biblioteca.fazenda@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 17h00min

**Biblioteca Campus da Serra da Capivara – SRN/PI**

**Endereço:** Rua João Ferreira dos Santos, S/Nº, Bairro Campestre CEP: 64770-000 São Raimundo Nonato/PI

**Telefone:** (89) 3582 - 9760

**E-mail:** biblioteca.srn@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 21h00min

**Biblioteca Campus Senhor do Bonfim/BA**

**Endereço:** Rua Tomaz Guimarães, S/Nº, Condomínio Aeroporto CEP: 48970-000 Senhor do Bonfim/BA

**Telefone:** (74) 3221 - 4811  
(74) 3221 - 4812

**E-mail:** biblioteca.sbf@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 22h00min

**Biblioteca Campus Paulo Afonso/BA**

**Endereço:** Rua da Aurora, S/Nº, General Dutra Paulo Afonso CEP: 48607-190  
Paulo Afonso/BA

**Telefone:** (75) 3282 - 5468

**E-mail:** biblioteca.paf@univasf.edu.br

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min

## COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

- a. seguir padrões de qualidade para a adoção aos programas de catalogação cooperativa;
- b. supervisionar ou acompanhar a inclusão dos registros de materiais de informações no catálogo do sistema de bibliotecas;
- c. definir os instrumentos de controle bibliográfico adequado, tendo em vista a padronização da organização da coleção e a sua otimização da recuperação da informação.
- d. organizar e promover a acessibilidade ao conhecimento científico, inerente ao tipo de acervo que servirá de apoio aos cursos da UNIVASF.

## FORMA DE MONITORAMENTO DOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

A Política de Desenvolvimento de Coleções do Regulamento do SIBI, aprovado em 22 de outubro de 2012.

## Serviço 1. Serviço de consulta, empréstimo e devolução de materiais bibliográficos

**Descrição do serviço:** Dispõe sobre as atividades de uso da coleção nas formas de consulta, empréstimo e devolução de materiais bibliográficos.

**Obs:** Usuários de aparelhos móveis, como smartphones, ipad, tablets e outros, também podem acessar o acervo universitário através da plataforma para aparelhos móveis, chamada **Pergamum Mobile**, onde é possível realizar consultas ao acervo, fazer renovação e reservar materiais conectando o dispositivo móvel no endereço eletrônico:

<https://biblioteca.univasf.edu.br/mobile/index.php>

**Público-alvo:** Público interno, externo e comunidade acadêmica.

**Obs:** Para o público externo é permitido apenas consulta ao acervo.

**Informações úteis acerca do serviço:** A quantidade de material para empréstimo e prazos para devolução é diferenciado para cada categoria de público como pode ser visto abaixo.

CATEGORIA	LIVROS	PRAZO	MULTIMEIO	PRAZO
Professores	05	15 dias úteis	03	03 dias
Alunos de graduação	03	05 dias úteis	03	03 dias
Alunos de pós-graduação	05	07 dias úteis	03	03 dias
Técnico-administrativo	03	03 dias úteis	03	03 dias
Bolsistas	03	03 dias úteis	03	03 dias

O material bibliográfico fica disponível para empréstimo ou renovação caso não esteja na reserva para outro usuário.

**Requisitos necessários à solicitação:** Cadastro como usuário no Sistema Pergamum.

**Documentos necessários à solicitação:**

- a. **Discente:** comprovante de matrícula e documento de identificação com foto;
- b. **Servidores:** documento de identidade funcional ou comprovante de vínculo com a Univasf e documento com foto;
- c. **Professores visitantes, substitutos, voluntários, associados, bolsistas e estagiários:** documento de identificação com foto e comprovante de vínculo com a instituição, constando a data de início e término do contrato.



**Forma de prestação do serviço:** Toda operação deste serviço é realizado através do Sistema Pergamum.



**Prazo mínimo para solicitação:** No momento da solicitação no balcão de atendimento de cada biblioteca.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** No momento da solicitação no balcão de atendimento de cada biblioteca.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** No momento de comparecimento ao balcão de atendimento.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Presencialmente, por e-mail e via Sistema Pergamum.

**Responsabilidades do solicitante:** Cumprir com os prazos de empréstimo descritos para cada categoria de usuário. Caso contrário o usuário estará suspenso em todas as bibliotecas do SIBI.

**Prioridades no atendimento:** Por ordem de chegada.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** O indeferimento é acusado pelo próprio Sistema Pergamum, sendo este avaliado pelo atendente do balcão de empréstimos e/ou seu superior imediato.

**Procedimentos em caso de cancelamento da solicitação:** No caso de cancelamento de empréstimo já efetuado, será dada baixa do item.

**Informações complementares:** Todo o serviço de empréstimo e devolução é gerenciado através do Sistema Pergamum. Estando o mesmo inoperante este serviço se torna indisponível para os usuários, com exceção do corpo docente mediante justificativa da urgência de uso do material para subsidiar suas atividades.



**FLUXOGRAMA**

Serviço de consulta,  
empréstimo e  
devolução de  
materiais  
bibliográficos

1. Cadastro do usuário no sistema Pergamum;
2. Empréstimo de material;
3. Devolução do material;
4. Reposição e disponibilização do material no acervo para novas consultas e empréstimos.

## Serviço 02. Declaração de Isenção de Débito

**Descrição do serviço:** Declaração emitida pelas bibliotecas do SIBI com parecer sobre a situação do usuário perante a biblioteca para a Secretaria de Registro e Controle Acadêmico (SRCA) e/ou Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) para os trâmites de desvinculação temporária ou definitiva do usuário com a Univasf.

**Base legal:** Está previsto no Art.64 do Regimento do SIBI.

**Público-alvo:** Público interno e comunidade acadêmica.

**Informações úteis acerca do serviço:** Havendo pendências em nome do usuário (material não devolvido), o usuário deverá efetuar a devolução para emissão da declaração.

**Requisitos necessários à solicitação:** Solicitar diretamente no balcão de atendimento.



**Documentos necessários à solicitação:** Número do CPF.

**Como solicitar o serviço:** Presencial ou por e-mail.



**Forma de prestação do serviço:** Consulta da situação do usuário no Sistema Pergamum e preenchimento de declaração com os dados do solicitante.

**Prazo mínimo para solicitação:**

- Imediato (solicitações feitas no balcão de atendimento)
- 48 horas (solicitações feitas via e-mail)

**Prazo máximo para a prestação do serviço:**

- Imediato (solicitações feitas no balcão de atendimento)
- 72 horas (solicitações feitas via e-mail)

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:**

- Imediato (solicitações feitas no balcão de atendimento)
- 48 horas (solicitações feitas via e-mail)

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Presencial ou por e-mail.

**Responsabilidades do solicitante:** Ir pessoalmente à biblioteca ou solicitar via e-mail.

**Prioridades no atendimento:** Por ordem de chegada.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** O indeferimento é feito imediatamente após consulta no sistema pelo atendente do balcão ou resposta ao e-mail do solicitante.

**FLUXOGRAMA**

Declaração de  
Isenção de Débito

1. Digitar o número da matrícula do usuário;
2. Consulta no sistema: Não havendo pendências em nome do usuário (material não devolvido) é emitida a declaração.

Se houver material pendente em nome do usuário, solicita-se ao mesmo que regularize a situação, caso contrário não será emitida a declaração.

### Serviço 03. Treinamento e orientação à pesquisa

(Serviços de Referência): Sistema Pergamum e bases científicas (Capes, Scielo, Bireme, etc) e uso das normas da ABNT.

**Descrição do serviço:** É a atividade na qual o usuário busca informação para sua pesquisa junto ao bibliotecário para orientação à busca e recuperação da informação científica.

**Público-alvo:** Público Interno, comunidade acadêmica e pesquisadores em geral.

**Informações úteis acerca do serviço:** Além de ministrar palestras e treinamentos, o SIBI disponibiliza na página os links para acesso às bases de pesquisa e manual de normatização de trabalhos acadêmicos segundo a ABNT.

**Requisitos necessários à solicitação:** Prévio agendamento com os bibliotecários.

**Como solicitar o serviço:** Através do envio de e-mail a respectiva biblioteca do campus.



**Forma de prestação do serviço:** Treinamento a turmas ou individualmente.

**Prazo mínimo para solicitação:** 07 (sete) dias.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 15 (quinze) dias.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 24h (vinte e quatro horas).

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Presencialmente, por e-mail ou telefone da respectiva biblioteca.

**Responsabilidades do solicitante:**

- Agendar sala ou auditório, além de equipamentos (computador e retro-projetor).
- Cumprimento com dia e horário agendado.

**Prioridades no atendimento:** Ordem de agendamento.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** O bibliotecário que receber a solicitação.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Entrar em contato com a biblioteca por email, por telefone ou presencialmente.

**Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação:** Rever possibilidade de reagendamento.

**FLUXOGRAMA**

Treinamento e  
orientação à  
pesquisa

1. Recebimento da solicitação;
2. Agendamento do serviço;
3. Realização da atividade.

## Serviço 04. Comutação Bibliográfica (Comut/Ibict)

**Descrição do serviço:** Obtenção de cópias de documentos técnico-científicos dos acervos das principais bibliotecas nacionais e internacionais através de parceria com o Programa de Comutação Bibliográfica do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

**Público-alvo:** Comunidade acadêmica.

**Requisitos necessários à solicitação:** Pesquisa prévia do solicitante nas bases de interesse.



**Documentos necessários à solicitação:** Referência bibliográfica do documento que deseja solicitar.

**Como solicitar o serviço:** Envio da referência bibliográfica do documento desejado para o e-mail da biblioteca do campus.



**Forma de prestação do serviço:** Após verificação da indisponibilidade do documento integral nas bases de pesquisa, faz-se a busca das bibliotecas que dispõe do documento através do Catálogo Coletivo Nacional (CCN) e solicita-se ao COMUT que contate estas bibliotecas.

**Prazo mínimo para solicitação:** 48 horas (quarenta e oito horas).

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Depende da resposta da instituição que irá disponibilizar o documento. Em média são de 2 (dois) a 8 (oito) dias úteis, ao que as bibliotecas do SIBI imediatamente encaminham ao e-mail do solicitante.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 2 (dois) a 8 (oito) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail, pois a solicitação deve ser registrada para estatística.

**Responsabilidades do solicitante:** Pagar o valor referente ao serviço gerado pelo pedido, comprovando pagamento da GRU emitida pelas bibliotecas do SIBI.

**Prioridades no atendimento:** Por data de recebimento da solicitação via e-mail.

**Informações acerca da contrapartida ao serviço – pagamento:** Em média, documentos com até 4 páginas custam R\$ 2,20.

**OBS:** Este valor tem variável com base em tipo e localização do documento, se nacional ou internacional.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** Bibliotecas associadas ao Programa de Comutação Bibliográfica.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Caso o cancelamento for feito no mesmo dia da solicitação pela biblioteca, é possível desfazer o pedido na página do COMUT. Do contrário não é mais possível.

**Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação:** Se o serviço foi efetivado, o solicitante não terá direito a ressarcimento do valor pago.

Caso o serviço tenha sido pago e não tenha sido atendido, o usuário ficará com crédito para futuras demandas.

## FLUXOGRAMA

Comutação  
Bibliográfica  
(Comut/Ibict)

1. Recebimento da referência bibliográfica na biblioteca;
2. Pesquisa nas Bases Científicas:

### **Documento está disponível?**

**SIM** – Baixar e encaminhar ao solicitante.

**NÃO** – Pesquisar a biblioteca que dispõe do documento e preencher solicitação do COMUT que acione tais bibliotecas.

3. Gerar GRU e aguardar comprovante de pagamento;
4. Biblioteca encaminha o documento ao e-mail do usuário.

## Serviço 05. Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)

**Descrição do serviço:** Obtenção de cópias de documentos especializados em ciências da saúde através de solicitação às bibliotecas cooperantes do Serviço SCAD na América Latina.

**Público-alvo:** Usuários do sistema integrado de bibliotecas da área de saúde.

**Informações úteis acerca do serviço:** O valor dos documentos varia conforme país fornecedor, ver detalhes no link abaixo:  
<http://scad.bvs.br/php/level.php?lang=pt&component=30&item=5>

**Requisitos necessários à solicitação:** Pesquisa prévia do solicitante nas bases bireme.



**Documentos necessários à solicitação:** Referência bibliográfica do documento que deseja solicitar.

**Como solicitar o serviço:** Envio da referência bibliográfica do documento desejado para o e-mail da biblioteca do campus.



**Forma de prestação do serviço:** Através do acesso as bases de dados da bireme verifica-se a disponibilidade do documento e faz o preenchimento da solicitação.  
Quando o material chegar ao e-mail da biblioteca, esta gera a GRU e encaminha ao usuário.





**Prazo mínimo para solicitação:** 24 horas (vinte e quatro horas).

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Os serviços do SCAD variam conforme a resposta da Instituição que irá disponibilizar o documento solicitado. Em média de 2 (dois) a 8 (oito) dias úteis.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** O SCAD encaminha resposta de 2 (dois) a 8 (dois) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail.

**Responsabilidades do solicitante:** Arcar com as despesas geradas pelo serviço deste portal.

**Prioridades no atendimento:** Por data de recebimento da solicitação via e-mail.

**Informações acerca da contrapartida ao serviço – pagamento:** É um serviço pago com base em valor médio mensal do dólar, disponível em tabela de preços na página do SCAD.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** Coordenado pela BIREME com a cooperação das bibliotecas integrantes da rede BVS (Biblioteca Virtual de Saúde).

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Se o cancelamento for feito no mesmo dia em que a biblioteca tiver solicitado, é possível desfazer o pedido na página do SCAD.

**Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação:** Um valor é gerado com o serviço, e o solicitante é responsável pela quitação do mesmo.

Se o serviço foi efetivado, o solicitante não terá direito a ressarcimento do valor pago.

**Informações complementares:** Caso o SCAD não tenha acesso ao documento, o próprio solicitante poderá enviar e-mail ao autor (es) solicitando o documento.

## FLUXOGRAMA

Serviço Cooperativo  
de Acesso a  
Documentos (SCAD)

1. Recebimento da referência bibliográfica na biblioteca;
2. Pesquisa nas Bases Científicas para verificar disponibilidade do documento:

**Está disponível?**

**SIM** – Baixar e encaminhar ao solicitante.

**NÃO** – Fazer solicitação ao SCAD.

3. Gerar GRU e aguardar comprovante de pagamento pelo usuário;

**Situação 1** - O SCAD defere o pedido: biblioteca encaminha o documento ao solicitante.

**Situação 2** - O SCAD indefere o pedido: O usuário ficará com crédito para novos pedidos e é aconselhado para entrar em contato com autor do documento.

## Serviço 06. Solicitação de ISBN

### **Base Legal:** LEI DO LIVRO

Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003: “Institui a Política Nacional do Livro”;

Capítulo III - “Da Editoração, Distribuição e Comercialização do Livro”;

Art. 6º - Na editoração do livro, é obrigatória a adoção do Número Internacional Padronizado, bem como a ficha de catalogação para publicação;

Parágrafo único. O número referido no caput deste artigo constará Da quarta capa do livro impresso”;

**Público-alvo:** Comunidade acadêmica da UNIVASF.

**Descrição do serviço:** O ISBN - International Standard Book Number - é um sistema internacional padronizado que identifica numericamente os livros segundo o título, o autor, o país, a editora, individualizando-os inclusive por edição. Utilizado também para identificar software, seu sistema numérico é convertido em código de barras, o que elimina barreiras linguísticas e facilita a circulação e comercialização das obras. Desde 1978, a Fundação Biblioteca Nacional representa a Agência Brasileira, com a função de atribuir o número de identificação aos livros editados no país. O ISBN deve ser atribuído a publicações impressas, softwares e livros eletrônicos; a cada volume com título independente; cada um dos volumes que integrem uma obra com mais de um volume e ao conjunto completo da obra (coleção); toda reedição.

**Informações úteis acerca do serviço:** O valor dos documentos varia conforme país fornecedor, ver detalhes no link abaixo:

<http://scad.bvs.br/php/level.php?lang=pt&component=30&item=5>

**Requisitos necessários à solicitação:** Publicações que Recebem ISBN:

<http://www.isbn.bn.br/website/publicacoes-que-recebem-isbn>



**Documentos necessários à solicitação:** Formulário preenchido e folha de rosto da publicação.

**Como solicitar o serviço:** Envio do formulário devidamente preenchido e da cópia da folha de rosto para o e-mail da biblioteca do seu campus.



**Forma de prestação do serviço:** É realizada a solicitação a Biblioteca Nacional.

Após verificação dos documentos (preenchimento do formulário de solicitação do ISBN), encaminhar junto com esse documento a cópia da folha de rosto da obra para a biblioteca do campus de origem. O bibliotecário encaminhará para a Agência Brasileira do ISBN (órgão responsável pela atribuição do ISBN) a solicitação.



**Prazo mínimo para solicitação:** 48 horas (biblioteca do campus). Após o recebimento do material pela agência do ISBN (Biblioteca Nacional) – 03 (três) dias úteis.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Após o recebimento do material pela Agência do ISBN (Biblioteca Nacional) – 07 (sete) dias úteis.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 2 (dois) a 8 (oito) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail.

**Responsabilidades do solicitante:** Arcar com as despesas geradas pelo serviço, comprovando pagamento da GRU emitida pelas bibliotecas do SIBI. Enviar comprovante de pagamento da GRU para a biblioteca.

**Prioridades no atendimento:** Por data de recebimento da solicitação via e-mail.

**Informações acerca da contrapartida ao serviço – pagamento:** É um serviço pago com base na tabela de preços disponível no site da Agência Brasileira do ISBN: <http://www.isbn.bn.br/website/tabela-de-precos>

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** Biblioteca Nacional.

## FLUXOGRAMA



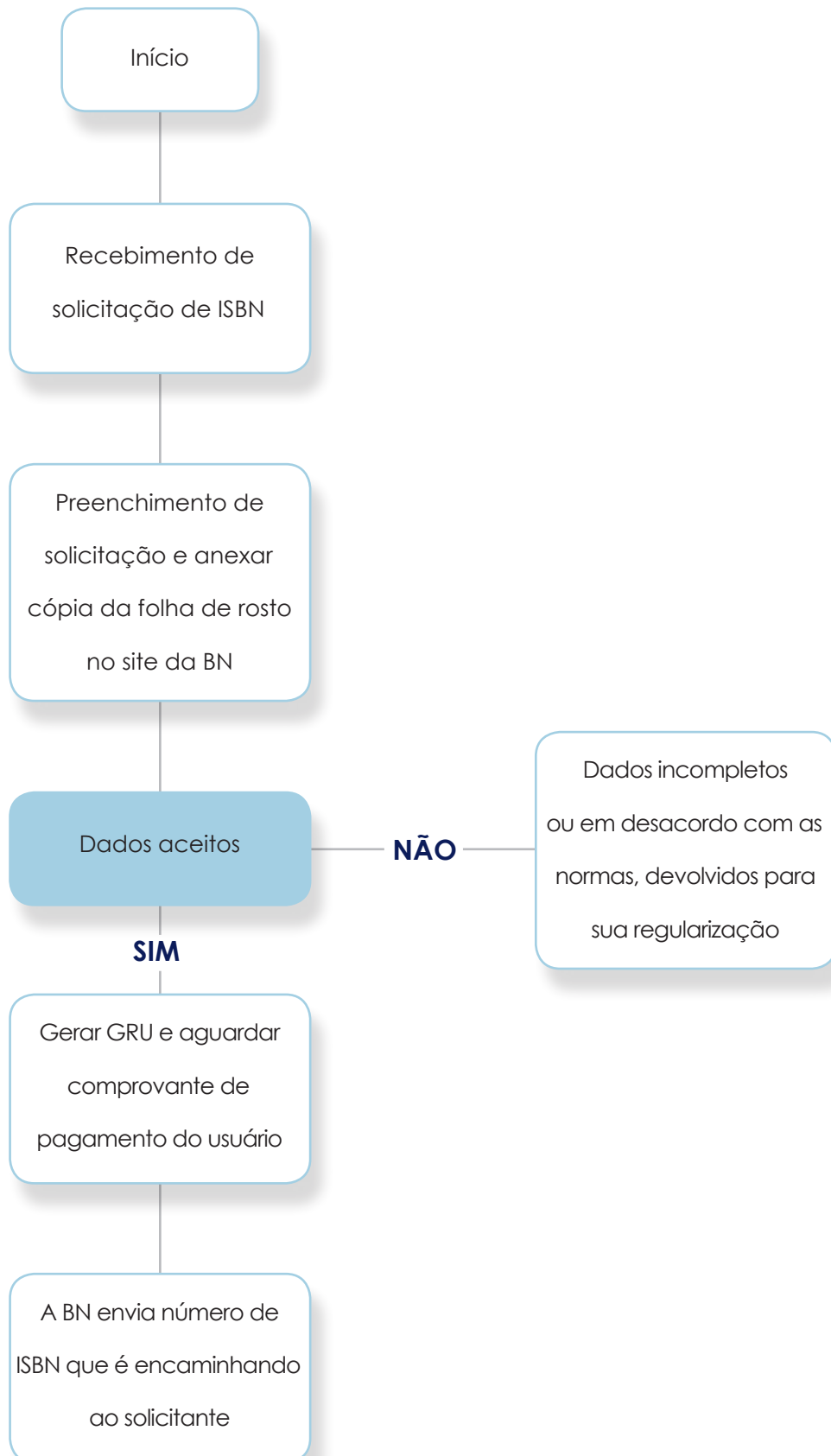
Solicitação de ISBN

1. Recebimento da solicitação com formulário preenchido e Folha de rosto;
2. Preenchimento dos dados no site da BN;
3. Gerar GRU e aguardar comprovante de pagamento pelo usuário;
4. Envio do comprovante de pagamento da GRU para a biblioteca.

**Situação 1** – A BN solicita mais informações da publicação.

**Situação 2** – A BN aprova documentos e encaminha número de ISBN.

## Fluxograma ISBN



## Serviço 7. Ficha catalográfica (Catalogação na fonte)

**Descrição do serviço:** É a elaboração da ficha catalográfica dos trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses defendidas na UNIVASF e de materiais bibliográficos produzidos no âmbito da UNIVASF.

**Público-alvo:** Público interno.

**Informações úteis acerca do serviço:** A ficha catalográfica apresenta informações fundamentais para a identificação e recuperação do documento.

**Requisitos necessários à solicitação:** Prévio preenchimento da ficha catalográfica.



**Documentos necessários à solicitação:** Ficha catalográfica preenchida conforme modelo disponível no site da biblioteca, além de folha de rosto e resumo do trabalho do solicitante com as palavras-chave.

**Como solicitar o serviço:** Enviar e-mail para a biblioteca do campus.



**Forma de prestação do serviço:** Revisão dos dados da ficha, acréscimo de notação de autor e classificação de assunto conforme normas adotadas pelo SIBI. Envio da ficha para o usuário.

**Prazo mínimo para solicitação:** 72h (setenta e duas horas).

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 24h (vinte e quatro horas).

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail.

**Responsabilidades do solicitante:** Enviar a ficha catalográfica previamente preenchida com os dados básicos de acordo com modelo disponibilizado no site da biblioteca.

**Prioridades no atendimento:** De acordo com a ordem de recebimento por e-mail.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** A biblioteca que recebeu a solicitação.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Envio de e-mail para a biblioteca solicitando o cancelamento da solicitação.

## FLUXOGRAMA

Ficha catalográfica

1. Recebimento da solicitação no e-mail da biblioteca;
2. Correção e acréscimo do Código de Classificação (CDD) adotado pela biblioteca e notação de autor (Cutter);
3. Envio da ficha ao e-mail do solicitante.



## Serviço 8. Visita orientada

**Descrição do serviço:** Apresenta a infraestrutura das bibliotecas e serviços, em que é ressaltada a importância da biblioteca como local de pesquisa, estudo e construção do conhecimento.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**OBS:** As maiores demandas advêm dos calouros e das escolas de ensino médio e fundamental.

**Informações úteis acerca do serviço:** O conteúdo apresentado dependerá do público solicitante.

**Requisitos necessários à solicitação:** Prévio agendamento.

**Como solicitar o serviço:** Através de telefonema, e-mail, memorando e ofício.

**Forma de prestação do serviço:** Visita in loco e palestras sobre:

- Para escolas - apresentação sobre a importância do livro, da leitura, da pesquisa, dos diferentes suportes da informação etc.
- Para calouros - apresentação do SIBI, sistema Pergamum, bases científicas para pesquisa, regimento da biblioteca, boas práticas de convivência no uso do espaço, acervo e mobiliários.

**Prazo mínimo para solicitação:** Em média 05 (cinco) dias úteis.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Aproximadamente 1 hora de apresentação.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 24h (vinte e quatro horas).

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Através de telefonema e/ou e-mail.

**Responsabilidades do solicitante:** Cumprir o prazo agendado.

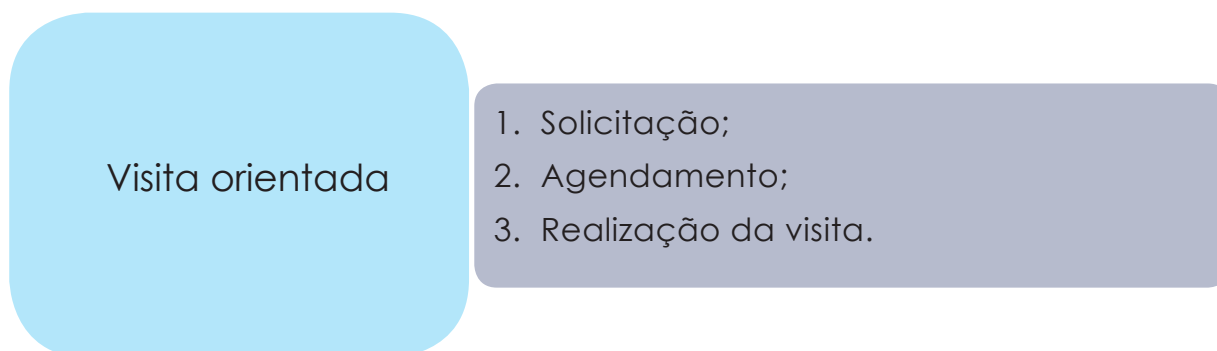
**Prioridades no atendimento:** Por ordem de chegada.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** A biblioteca solicitada.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Enviar e-mail ou ligar para a respectiva biblioteca com o máximo de antecedência possível.

**Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação:** Será necessário o reagendamento.

## FLUXOGRAMA



## Serviço 9. Aquisição de materiais bibliográficos (Divisão de Aquisição de Acervo)

**Descrição do serviço:** São procedimentos operacionais de acompanhamento, fiscalização e recebimento do material bibliográfico para apoio administrativo dos setores e formação da coleção que dá suporte aos cursos da UNIVASF, dinamizando assim o uso do orçamento destinado à aquisição desse material informacional.

**Público-alvo:** Público Interno (através dos respectivos Colegiados e/ou Departamentos administrativos).

**Informações úteis acerca do serviço:** O recurso a este tipo de aquisição para os cursos é definido pela Pró-reitoria de Ensino (PROEN) juntamente com a Pró-reitoria de Planejamento (PROPLADI), cabendo à Divisão de Aquisição de Acervo (DAA/SIBI) operacionalizar a aquisição.

**Requisitos necessários à solicitação:** Levantamento das demandas de material bibliográfico das disciplinas dos cursos.



**Documentos necessários à solicitação:** Modelo de Planilha de material bibliográfico disponibilizada pelo Setor do DAA/SIBI.

**Como solicitar o serviço:** Envio pelos colegiados das planilhas preenchidas ao DAA/SIBI.



**Forma de prestação do serviço:** O DAA/SIBI encaminhará as planilhas enviadas pelos colegiados ao fornecedor para cotação do material bibliográfico solicitado e supervisão de todo o processo de compra até a chegada do material no Setor de Patrimônio.



**Prazo mínimo para solicitação:** A combinar nas reuniões entre colegiados, Reitoria e DAA/SIBI.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** O tempo da vigência do contrato firmado no edital.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** Depende do retorno do envio da cotação, por parte do(s) fornecedor(es) ao DAA/SIBI, em torno de 15 (quinze) a 20 (vinte) dias.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Envio de e-mails, memorandos e contatos telefônicos.

**Responsabilidades do solicitante:**

- Atender aos prazos combinados em reunião com o Gabinete para envio das planilhas ao DAA/SIBI;
- Acompanhar os comunicados sobre as solicitações;
- Substituir os materiais informacionais não cotados (esgotados ou não encontrados);
- Atentar-se a ementa dos cursos e solicitar os materiais de acordo com a necessidade dos cursos.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Os colegiados informando sobre qualquer alteração, o DAA / SIBI repassa ao fornecedor para as devidas alterações.

## FLUXOGRAMA

Aquisição de  
materiais  
bibliográficos

1. Reunião com Gabinete da Reitoria para divisão do orçamento;
2. Encaminhamento pelo DAA/SIBI aos Colegiados da planilha padrão a ser preenchida;
3. Encaminhamento das planilhas preenchidas ao fornecedor para cotação;
4. Acompanhamento do processo de compra;
5. Recebimento dos materiais informacionais pelo Setor de Armazenamento e Distribuição de Materiais (SADM) e acionamento do fiscal de acervo para verificação das notas fiscais e materiais recebidos;
6. Fiscal de acervo faz a conferência e aceite (material está de acordo)?  
**SIM** – SADM envia ao Setor de Patrimônio para apropriação, divisão por curso e por biblioteca e emissão dos termos de responsabilidade;  
**NÃO** – Fiscal de acervo entra em contato com o fornecedor para sanar as possíveis pendências.
7. 7 – Setor de Patrimônio recebe e confere os materiais que serão tombados e, em seguida, encaminha para as bibliotecas processarem e incorporarem ao acervo.

## Serviço 10. Incorporação de material no acervo (Catalogação no Sistema)

### a) Compra

**Descrição do serviço:** É o processo de inclusão de material bibliográfico solicitado pelos colegiados e adquiridos pela Univasf em processo de compra.

**Público-alvo:** Comunidade acadêmica.

**Informações úteis acerca do serviço:** A planilha de solicitação deve ser encaminhada ao Setor de Aquisição de Acervo do SIBI.

**Requisitos necessários à solicitação:** Ser material adquirido via processo de compra pela Univasf e de pertinência à coleção do respectivo curso.



**Documentos necessários à solicitação:** Termo de responsabilidade, com descrição do colegiado solicitante e dos itens, encaminhado pelo Setor de Patrimônio.

**Como solicitar o serviço:** Envio via Termo de Responsabilidade pelo Setor de Patrimônio às bibliotecas da UNIVASF após o tombamento dos itens bibliográficos adquiridos.



**Forma de prestação do serviço:** Recebimento, conferência e descrição do número de patrimônio nos itens, conforme Termo enviado pelo Setor de Patrimônio; Processo de descrição no catálogo do Sistema; preparo físico dos itens e disponibilização destes no acervo.

**Prazo mínimo para solicitação:** Depende do quantitativo de material recebido.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 20 (vinte) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail, telefone e presencialmente.

**Responsabilidades do solicitante:** Observar a ementa e demais materiais de apoio aos cursos oferecidos pela UNIVASF.

**Prioridades no atendimento:** Material pertinente à ementa, com poucos exemplares no acervo e alta demanda pelo público acadêmico, como também pela agenda de visita do Ministério da Educação para aprovação de curso.

**Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação:** Em casos excepcionais de modificação dos itens solicitados na planilha, cabe à Divisão de Aquisição de Acervo (DAA/SIBI) os procedimentos cabíveis junto ao Colegiado, Distribuidora e Setor de Patrimônio da UNIVASF.

**Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação:** Atraso na inclusão dos itens no acervo e/ou retrabalho, além de reclamações do público acadêmico.

## FLUXOGRAMA

Incorporação de material ao acervo  
**a) Compra**

1. O Setor de Patrimônio envia o material bibliográfico com o respectivo Termo de Responsabilidade a biblioteca.
2. A biblioteca encaminha ao Setor de Processamento Técnico para inclusão dos itens no Sistema;
3. Processamento Técnico faz a descrição bibliográfica dos itens no catálogo do SIBI, o preparo físico (carimbo, etiqueta e fita de alarme) e os disponibiliza para acesso aos usuários do SIBI.

## b) Doação

**Base Legal:** Regimento do SIBI.

**Público-alvo:** Público interno e externo.

**Descrição do serviço:** Compreende a incorporação no acervo do SIBI das doações de produção científica de outras instituições de ensino superior e de pesquisa, como parceria para divulgação e acesso destas obras. Compreende também a incorporação de obras doadas por pessoa física para enriquecimento do acervo do SIBI.

**Informações úteis acerca do serviço:** O material adquirido através de doação passa por triagem e pode ser incorporado ou não ao acervo, conforme as políticas de desenvolvimento de coleção adotadas e descritas no Regimento do SIBI.

O material não incorporado é encaminhado a outras instituições locais.

### Documentos necessários à solicitação:



**Para IES e Instituições de Pesquisa:**

Encaminhamento de ofício solicitando a divulgação da produção científica por meio da incorporação destas no acervo da UNIVASF.

**Para pessoa física:**

Preenchimento de “carta de doação” disponível no Setor de circulação (balcão de atendimento das bibliotecas).

**Como solicitar o serviço:** Através de parcerias e convênios entre as IES e demais Instituições de pesquisas, bem como doações diretas de pessoa física no balcão de empréstimo das bibliotecas.





**Forma de prestação do serviço:** Após triagem dos itens doados, a biblioteca responde ao ofício via e-mail à pessoa física ou jurídica e Segue-se os procedimentos de inclusão no Sistema através da descrição dos itens, de forma que possa ser acessado facilmente pelos usuários e o Setor de Empréstimo possa controlar seu uso.

**Prazo mínimo para solicitação:** Depende do quantitativo de material recebido.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 20 (vinte) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail e presencialmente.

**Responsabilidades do solicitante:** O doador institucional deve encaminhar ofício com o material doado.

O doador individual deve ler o termo descrito no formulário “carta de doação” ciente de que o material por ele doado pode ou não ser incorporado ao acervo.

**Prioridades no atendimento:** Por ordem de recebimento.

**Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento:** Setor de Processamento Técnico das bibliotecas.

## FLUXOGRAMA

Incorporação de material ao acervo  
**b) Doação**

1. As bibliotecas recebem os itens doados e faz a triagem;

**Se é pertinente** – material é incorporado,

**Se não é pertinente** – é encaminhado a outras Instituições locais.

2. A biblioteca faz o processamento técnico dos itens: Classificação, descrição, indexação dos termos de busca;

3. A biblioteca disponibiliza os itens no acervo para o público (usuários do SIBI).

## Serviço 11. Levantamento bibliográfico

**Descrição do serviço:** Consiste numa relação das bibliografias existentes nos acervos das bibliotecas do sistema, sejam livros, artigos de periódicos, teses, folhetos e outros materiais bibliográficos sobre determinado assunto e segundo as especificações definidas pelo próprio solicitante: idioma, tipo de material, palavras-chave, etc. Trata-se de uma prévia seleção de bibliografias ou documentos que poderão ser utilizados como referência na construção de um TCC ou qualquer trabalho acadêmico. E também um levantamento do material na internet em bases de dados, periódicos eletrônicos etc.

**Público-alvo:** Comunidade acadêmica da UNIVASF.

**Como solicitar o serviço:** Envio de e-mail para biblioteca do campus contendo as referências completas.

**Prazo mínimo para solicitação:** 48h (quarenta e oito horas).

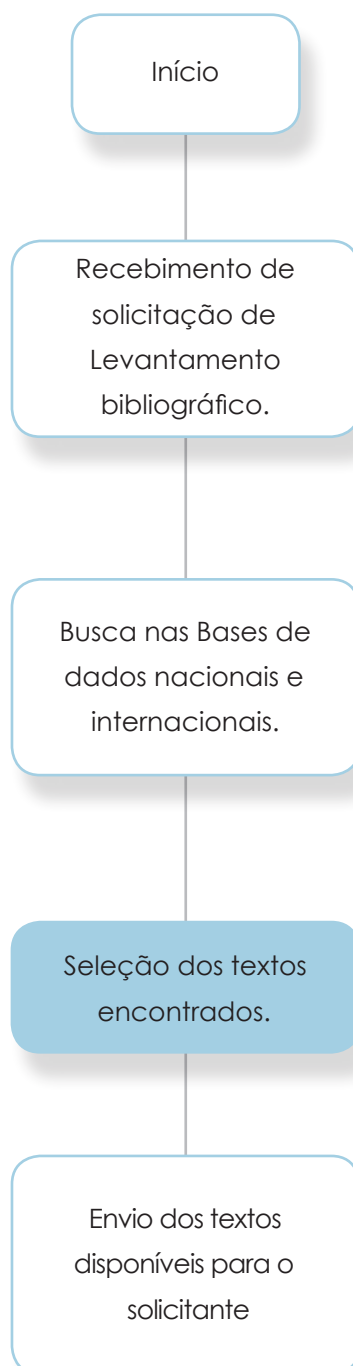
**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Depende da quantidade de material solicitado. Em média são de 2 (dois) a 5 (cinco) dias úteis, ao que as bibliotecas do SIBI imediatamente encaminham ao e-mail do solicitante.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 2 (dois) a 5 (cinco) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante (incluindo meios para a reclamação):** Por e-mail e presencialmente.

**Prioridades no atendimento:** Por data de recebimento da solicitação via e-mail.

## Fluxograma - Levantamento bibliográfico





Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional - PROPLADI.