

## Política do Serviço de Atendimento On-line “Dúvidas? Pergunte ao Bibliotecário!”

### 1. POLÍTICA

1.1 A presente Política estabelece as diretrizes de funcionamento do serviço de atendimento *on-line* denominado “Dúvidas? Pergunte ao bibliotecário!” que será prestado pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul - UCS, aos alunos de graduação, pós-graduação *latu sensu* e *stricto sensu*, de extensão, egressos da UCS, professores e funcionários, através da plataforma *Google Meet*, por meio de agendamento individual.

1.2 O atendimento será disponibilizado de forma gratuita aos solicitantes do serviço, acima descritos, de segunda a sextas-feiras e nos horários previstos no formulário de solicitação, em anexo.

### 2. INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS

2.1 No serviço de atendimento *on-line* serão prestadas as seguintes informações:

**a) Bases de Dados** - auxílio à pesquisa em bases de dados específicas como o Portal de Periódicos da CAPES.

**b) Comunicação científica (Bibliometria / Fator de Impacto / Métricas)** - auxílio para as questões sobre pesquisa científica, índices bibliométricos e orientação para publicação. Orientações quanto aos critérios de seleção de periódicos e normas de publicação. Capacitação no uso de ferramentas bibliométricas: *Web of Science*, *Scopus*, *Google Scholar Metrics*, *Journal Citation Report*.

**c) E-books** - auxílio à pesquisa e orientação sobre as ferramentas oferecidas pelas plataformas de *e-books* assinadas pela UCS.

**d) Normalização** - auxílio às principais normas da ABNT em relação à elaboração de trabalhos acadêmicos.

**e) Preenchimento do Currículo Lattes** - auxílio ao preenchimento dos principais campos do currículo na Plataforma Lattes.

**f) Repositório Institucional** - auxílio para submissão dos trabalhos de conclusão de curso no Repositório Institucional.

### **3. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

3.1 Para a realização da solicitação do serviço, o solicitante deve possuir cadastro no *e-mail* da UCS (ucs.br) e seguir as seguintes orientações:

1º) acessar o formulário *on-line* de solicitação denominado “Dúvidas? Pergunte ao Bibliotecário”, disponível no site <https://www.ucs.br/site/biblioteca/servicos/>, no *link*: <https://forms.gle/mi9cijVv187f6CJf9>;

2º) preencher o seu nome, *e-mail* e telefone, com o objetivo de possibilitar o contato da UCS com o solicitante do serviço, se necessário;

3º) assinalar a opção correspondente ao vínculo com a UCS;

4º) informar o Curso em que está matriculado ou a área do conhecimento em que está vinculado;

5º) indicar a data que deseja o atendimento *on-line*, de segunda a sexta-feira;

6º) selecionar o horário desejado para ser atendido;

7º) selecionar uma das opções de “Assunto” que visa obter o atendimento;

8º) ao final do formulário o solicitante deverá descrever as suas dúvidas ou requerer informações, clicando posteriormente em “Enviar”.

3.2 Após o envio do formulário, o solicitante do serviço deverá aguardar o recebimento do *e-mail* de confirmação. Sendo que, o prazo para tal ocorrência é de até dois dias úteis posteriores ao envio.

#### **4. ATENDIMENTO**

4.1 O atendimento será realizado pelos bibliotecários da UCS, de forma individualizada e tão somente para o solicitante que preencheu o formulário.

4.2 O horário de atendimento é de no máximo uma hora e exclusivo para tratar do assunto escolhido pelo solicitante.

4.3 O bibliotecário responsável pelo atendimento e o solicitante do serviço deverão estar *on-line* na plataforma *Google Meet*, pontualmente, no horário agendado.

4.4 Fica estipulado o prazo máximo de 15 minutos de tolerância, para o caso de atraso do solicitante, decorrido esse tempo, o atendimento será cancelado.

4.4.1 Os atrasos não serão compensados no final da sessão.

#### **5. REQUISITOS A SER OBSERVADOS PELO SOLICITANTE**

5.1 É de responsabilidade do solicitante a instalação e a verificação do funcionamento da plataforma *Google Meet* no seu aparelho eletrônico, o qual utilizará para receber o atendimento do Sistema de Bibliotecas da UCS.

5.2 Caso o solicitante tenha problema de conexão com a internet, queda de energia ou outros problemas técnicos intransponíveis, o atendimento poderá ser reagendado para outra data, de acordo com a disponibilidade da agenda do Sistema de Bibliotecas da UCS. Para tanto, constatado o problema, o solicitante deverá comunicar, imediatamente, esta instituição pelo telefone (54) 32182423.

5.3 O atendimento poderá ser cancelado pelo solicitante do serviço até 03 (três) horas antes do horário agendado, sem a aplicação do previsto no item 5.4 a seguir.

5.4 Caso o solicitante deixe de comparecer no dia e horário marcado sem aviso e justificativa prévia à Biblioteca Central da UCS, somente poderá realizar uma nova solicitação de atendimento após 30 (trinta) dias da última solicitação.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

6.1 Caso ocorra algum problema de conexão à plataforma do *Google Meet*, a UCS poderá comunicar o solicitante do atendimento, propondo nova data de agendamento.

6.1.1 Persistindo os problemas de acesso ao *Google Meet* ou caso a referida plataforma seja desativada, o Sistema de Bibliotecas da UCS poderá buscar novas formas virtuais e gratuitas para prosseguir com os atendimentos. Devendo publicar esta informação, para que o público abrangido por esta Política possa ter conhecimento das mudanças ocorridas.

6.2 Ao Sistema de Bibliotecas as UCS se reserva o direito de interromper/extinguir essa modalidade de atendimento virtual, a qualquer momento, mediante justificativa prévia.

6.3 Para demais informações os interessados poderão enviar *e-mail* para: [biblioteca@ucs.br](mailto:biblioteca@ucs.br).

Biblioteca Central

Caxias do Sul/RS, 15 de março de 2021.

## APÊNDICE 1 - Dados do formulário de solicitação

### **Cabeçalho:**

Serviço de Atendimento *On-line* - Através da ferramenta do *Google Meet* você poderá ter auxílio de um bibliotecário para sanar suas dúvidas sobre serviços específicos do Sistema de Bibliotecas da UCS.

**Nome** (obrigatório)

**Contato** (*E-mail*/telefone) (obrigatório)

**Vínculo com a UCS** : (Se desejar, assinale mais de 1 item) (obrigatório)

Aluno de graduação

Aluno de Pós-Graduação *Latu Sensu* (Especialização e MBA)

Aluno de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (Mestrado e Doutorado)

Alunos de extensão (UCS-Línguas Estrangeiras, UCS Sênior, etc...)

Egresso UCS

Professor

Funcionário

**Curso ou Área do conhecimento** (obrigatório)

**Qual a data que deseja o seu atendimento *on-line*?** (Atendimento de segunda a sexta) (obrigatório)

**Escolha o horário para o atendimento *on-line*:** (obrigatório)

**Assunto:** (obrigatório)

**ABNT/ Normas técnicas** - Oferece auxílio às principais normas da ABNT em relação à elaboração de trabalhos acadêmicos.

**Base de Dados** - Oferece auxílio a pesquisa em bases de dados específicas como o Portal de Periódicos da CAPES.

**Comunicação científica (Bibliometria/Fator de Impacto/Métricas)** - Oferece auxílio para as questões sobre pesquisa científica, índices bibliométricos e orientação para publicação. Orientações quanto aos critérios de seleção de periódicos e normas de publicação. Capacitação no uso de ferramentas bibliométricas: Web of Science, Scopus, Google Scholar Metrics, Journal Citation Report.

**Currículo Lattes** - Oferece auxílio ao preenchimento dos principais campos do currículo na Plataforma Lattes.

**E-books** - Oferece auxílio à pesquisa e orientação sobre as ferramentas oferecidas pelas plataformas de e-books assinadas pela UCS.

**Repositório Institucional** - Oferece auxílio para a submissão de arquivos no sistema.

**Dúvidas ou informações:** (obrigatório)