

## **Política de Atendimento através do Serviço de WhatsApp**

### **TÍTULO I - DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO**

A presente política normatiza o funcionamento do atendimento através do serviço de WhatsApp do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul - SIBUCS e os direitos e deveres dos usuários, visando garantir o adequado funcionamento deste serviço.

### **TÍTULO II - DA FINALIDADE DO SERVIÇO**

O serviço de atendimento do SiBUCS, através do uso do WhatsApp, tem como finalidade fornecer informações e tirar dúvidas sobre recursos, serviços e infraestrutura das bibliotecas.

Este serviço será prestado dentro das dependências da Biblioteca Central pelo Setor de Atendimento em computador conectado. Não será utilizado aparelho celular para envio das respostas.

### **TÍTULO III - DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

O horário de funcionamento deste serviço será de segunda a sexta-feira das 8h às 22h e aos sábados das 8h às 18h de acordo com o calendário acadêmico do Campus Sede. O atendimento através do uso do WhatsApp deverá sempre coincidir com o horário de funcionamento da Biblioteca Central.

### **TÍTULO IV - DOS USUÁRIOS**

Este serviço estará disponível para todos os usuários da comunidade acadêmica ou externa.

## **TÍTULO V - DA UTILIZAÇÃO**

Não serão respondidas demandas que não tenham relação com os serviços e produtos oferecidos pelo SiBUCS.

Não serão emprestados, renovados e devolvidos itens via WhatsApp.

Não será feita negociação nem emissão de boletos de multa via WhatsApp.

É proibido o uso do WhatsApp para envio e recebimento de mensagens particulares.

Não serão enviados dados de identificação do usuário por parte do SiBUCS.

A biblioteca não participa de grupos no WhatsApp.

A equipe responsável pelo atendimento do serviço WhatsApp se reserva o direito de interromper a conversa considerada inadequada.

## **TÍTULO VI - DISPOSIÇÕES GERAIS**

As mensagens deverão ser arquivadas logo que o usuário for atendido.

Para demais informações o usuário poderá enviar e-mail ao [bice@ucs.br](mailto:bice@ucs.br)