

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 biblioteca@ucs.br.