



GUIA RÁPIDO DO SUPORTE DA ELSEVIER

Temos a certeza de que o suporte do serviço da Elsevier irá exceder as suas expectativas! Para garantir que a sua organização receba o melhor suporte do possível, lhe encorajamos a utilizar os seguintes recursos da Elsevier para colocar perguntas específicas sobre a sua conta.

Site de relatório de utilização	Os clientes podem obter acesso aos nossos relatórios de utilização de produtos electrónicos ao aceder a http://usagereports.elsevier.com . As descrições detalhadas dos relatórios e o novo manual de navegação também estão disponíveis nos sites de informações para bibliotecários do Scopus e do ScienceDirect.
Contactos do Gestor de Conta	Encontre o seu Contacto Elsevier local a nível mundial utilizando o localizador de contactos em http://contacts.elsevier.com . Basta preencher os campos obrigatórios e seleccionar procurar (search). O Gestor de conta é o principal contacto para licenciamento, vendas e questões relacionadas com a conta.
Gestores de desenvolvimento da conta	Os Gestores de Desenvolvimento da Conta são responsáveis por ajudá-lo nas demonstrações de produtos, formação e aconselhamento sobre como otimizar a utilização dos produtos. Têm formação adequada para ajudá-lo a obter a máxima rentabilidade do investimento. Se tiver alguma pergunta relacionada com os produtos e serviços da Elsevier, contacte o ADM (Gestor de Desenvolvimento da Conta) local. Clique no separador training and usage em http://contacts.elsevier.com .
Coordenador de Suporte de Vendas Electrónicas	Se tiver perguntas genéricas relacionadas com o processamento dos contratos, termos e condições, renovações ou motivos diversos, contacte http://www.elsevier.com/wps/find/contact.librarians/regional .
Subscrição de Library Connect	O <i>Library Connect Newsletter</i> trimestral oferece artigos de bibliotecários, especialistas e colaboradores da Elsevier. Aqui, os mediadores da informação podem obter informações sobre os procedimentos recomendados, ler opiniões de líderes na área e permanecer actualizados através das notícias da Elsevier. As publicações estão disponíveis em formato electrónico ou para impressão e a subscrição é GRATUITA! Basta aceder ao web site www.elsevier.com/libraryconnect e clicar em Subscriver! (Sign Up!)
Sites de informações de produtos	Também pode aceder directamente aos nossos sites de informações de produtos que incluem conteúdo bem como manuais e apresentações de produtos em http://www.info.sciencedirect.com/ e http://info.scopus.com/ ou, se não conseguir encontrar o que procura, comece em www.elsevier.com .

**Suportes Técnicos
Electrónicos**

Para obter suporte técnico e informações sobre os produtos da Elsevier, contacte o nosso Suporte Técnico Electrónico específico para o seu país.

Americas:

E-Helpdesk
P.O. Box 945
New York, NY 10159-0945 USA
Tel: +1 888 615 4500 (+1 212 462 1978, if calling from outside the USA and Canada)
Fax: +1 212 462 1974 [helpdesk inquiries]
Email: usinfo-ehelp@elsevier.com

South America:

E-Helpdesk
Rua Sete de Setembro 111/16 Andar
Rio de Janeiro-RJ 20050-006 BRAZIL
Tel: +55 21 3970 9300
Fax: +55 21 2507 1991

Europe, the Middle East or Africa:

E-Helpdesk
P.O. Box 211
1000 AE Amsterdam The Netherlands
Tel: +31 20 485 3767
Fax: +31 20 485 3432
Email: nlinfo@elsevier.com

Japan:

E-Helpdesk
1-9-15 Higashi-Azabu
Minato-ku
Tokyo 106-0044 Japan
Tel: +81 3 5561 5034
Fax: +81 3 5561 5047
Email: jp.dls@elsevier.com

Asia Pacific:

E-Helpdesk
3 Killiney Road #08-01
Winsland House 1
Singapore 239519
Tel: +65 6 349 0222
Fax: +65 6 733 1050
Email: sginfo@elsevier.com