



Manual de Procedimentos

Volume 21 – Direção Técnica
**Sub-Vol. 21.4 – Área de Bibliotecas, Arquivo e Centro
de Congressos**

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos |
| | | Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Índice

| | |
|---|----|
| Princípios Gerais | 4 |
| Abreviaturas e Acrónimos..... | 6 |
| Legislação Aplicável | 7 |
| Mapa de Atualização do Documento | 8 |
| Capítulo 1 – Biblioteca do Instituto Superior Técnico | 9 |
| Processo 1 – Seleção e Aquisição de Fundos Bibliográficos | 9 |
| Subprocesso 1.1. – Seleção | 9 |
| Subprocesso 1.2. – Aquisição | 11 |
| Processo 2 – Tratamento Documental | 15 |
| Subprocesso 2.1. – Registo e carimbagem..... | 15 |
| SubProcesso 2.2. - Catalogação | 17 |
| SubProcesso 2.3. – Classificação e indexação..... | 20 |
| SubProcesso 2.4. - Cotação, etiquetagem e arrumação..... | 21 |
| Processo 3 – Gestão de recursos eletrónicos | 25 |
| Processo 4 – Serviço de Referência | 27 |
| Subprocesso 4.1. – Serviço de Referência - Atendimento presencial | 27 |
| Subprocesso 4.2. – Serviço de Referência – Portal Web da Biblioteca..... | 28 |
| Processo 5 – Empréstimo domiciliário..... | 31 |
| Subprocesso 5.1. – Empréstimo..... | 31 |
| Subprocesso 5.2. – Renovações | 32 |
| Subprocesso 5.3. - Reservas..... | 33 |
| Processo 6 – Empréstimo Interbibliotecas | 36 |
| Subprocesso 6.1. – EIB solicitado a outras instituições por utilizadores do IST | 36 |
| Subprocesso 6.2. – EIB solicitado por outras Instituições à BIST..... | 36 |
| Subprocesso 6.3. – Empréstimo Inter- <i>Campi</i> | 37 |
| Processo 7 – Formação de utilizadores | 40 |
| Subprocesso 7.1. – Programação e calendarização | 40 |
| Subprocesso 7.2. – Divulgação | 40 |
| Subprocesso 7.3. – Inscrição, realização e avaliação..... | 41 |

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 2 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos |
| | | Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 |
| | | Data: junho 2018 |

A Área de Bibliotecas, Arquivo e Centro de Congressos, que funciona na dependência da Direção Técnica, assume como competências fundamentais:

- Preservar, enriquecer e executar o tratamento técnico da coleção bibliográfica e arquivística do Instituto Superior Técnico;
- Apoiar o ensino e a investigação;
- Promover uma atividade cultural própria nas áreas da Biblioteca e de Arquivo;
- Manter em condições adequadas o acervo museológico (reservas) que tem à sua guarda;
- Gerir os espaços e equipamentos do Centro de Congressos e providenciar as infra-estruturas físicas necessárias à realização de eventos de carácter científico e técnico.

Esta Área integra todas as bibliotecas existentes no *campi* do IST, o Núcleo de Arquivo e o Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos.

É dirigida por um coordenador, sempre que possível equiparado, para todos os efeitos legais, a Chefe de Divisão, ou por um técnico superior, que reporta hierarquicamente ao Diretor de Serviços respetivo.

O Núcleo de Arquivo é dirigido por um coordenador, sempre que possível equiparado, para todos os efeitos legais, a cargo de direção intermédia de 3º grau e o Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos é dirigido por um coordenador, sempre que possível equiparado, para todos os efeitos legais, a cargo de direção intermédia de 4º grau. Ambos reportam hierarquicamente ao coordenador de área respetiva.

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 3 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Princípios Gerais

Missão

A Biblioteca do IST (BIST) tem como missão proporcionar à comunidade académica o acesso a serviços e recursos de informação de qualidade, apoiar a aprendizagem, o ensino e a investigação, colaborar nos processos de criação e transmissão do conhecimento produzido pelo IST e contribuir para a literacia da informação.

Objetivos

A biblioteca deve constituir dentro da orgânica funcional do Instituto Superior Técnico uma estrutura de referência no apoio aos estudantes, professores e investigadores e um repositório de conhecimento científico acessível e disponível.

Competências

- Organizar uma coleção dinâmica de conteúdos e recursos baseados no conhecimento profundo das necessidades dos estudantes em função das características e exigências do seu grau de ensino;
- Apoiar os docentes e investigadores nas necessidades de informação;
- Gerir o acesso às subscrições periódicas de revistas e outros recursos em articulação com os programas nacionais de acesso digital (B-on);
- Promover a utilização de recursos digitais;
- Promover uma interação flexível e dinâmica com os utilizadores;
- Combater a iliteracia da informação da comunidade académica;
- Apresentar uma oferta de formação de utilizadores em competências informacionais que permita desenvolver na comunidade académica destrezas de pesquisa, avaliação, seleção e utilização da informação de forma ética e credível;
- Apresentar uma oferta de formação de utilizadores que ajude a desenvolver competências metodológicas na elaboração de trabalhos científicos;
- Fomentar as políticas de acesso aberto do conhecimento científico, apoiando a comunidade académica no cumprimento do requisito obrigatório de depósito de publicações, sendo parceiros do Repositório Institucional;

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 4 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Promover boas práticas de comunicação relacional e profissional e dinamizar redes de contacto e colaboração com outros serviços;
- Fomentar a comunicação Web 2.0 e implementar uma página web da biblioteca interativa, com todas as funcionalidades do Serviço de Referência (exceto o empréstimo domiciliário).

A BIST caracteriza-se por ser uma biblioteca de ensino superior, especializada nas áreas de Arquitetura, Engenharia, Ciência e Tecnologia, sendo possuidora de um conjunto significativo de documentos de varias tipologias -monografias, publicações periódicas, teses, dissertações- em formato impresso e digital.

A Biblioteca do IST (BIST) integra todas as Bibliotecas existentes nos *campi* do IST:

- Biblioteca Central
- Núcleo Documental de Engenharia Eletrotécnica, Computadores e Informática
- Núcleo Documental de Engenharia Química e Bioengenharia
- Núcleo Documental de Física Matemática
- Biblioteca do Departamento de Engenharia Civil e Arquitetura (*)
- Biblioteca do Departamento de Engenharia Mecânica (*)
- Biblioteca do Departamento de Matemática (*)
- Biblioteca do Taguspark (*)
- Biblioteca do Campus Tecnológico Nuclear (*)

(*) Estas Bibliotecas não foram ainda formalmente integradas na BIST.

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 5 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Abreviaturas e Acrónimos

| | |
|---------|---|
| AQAI | Área para a Qualidade e Auditoria Interna |
| BIST | Biblioteca do Instituto Superior Técnico |
| b-on | Biblioteca do Conhecimento Online |
| CDU | Classificação Decimal Universal |
| CC | Centro de Custo |
| EDS | Esbsco Discovery Services |
| EIB | Empréstimos Interbibliotecas |
| IFLA | International Federation of Library Associations and Institutions |
| ISBD | International Standard Bibliographic Description |
| IST | Instituto Superior Técnico |
| IST-ID | Instituto Superior Técnico – Investigação e Desenvolvimento |
| LCC | Library of Congress Classification |
| LCSH | Library of Congress Subject Headings |
| MARC 21 | Machine Readable Cataloguing 21 |
| NCA | Núcleo de Compras e Aprovisionamento |
| RPC | Regras Portuguesas de Catalogação |
| ULisboa | Universidade de Lisboa |

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 6 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos |
| | | Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Legislação Aplicável

| Legislação | Descrição |
|---|--|
| Despacho n.º 12255/2013, de 09 de setembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 185, de 25 de setembro | Estatutos do Instituto Superior Técnico |
| Despacho n.º 1503/2017, de 1 de fevereiro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 32, de 14 de fevereiro | Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico |

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 7 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa de Atualização do Documento

| Responsável | O quê | Quando | Como | Resultado/ Registo |
|---------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|
| Isabel Marcos | Atualização do Sub-Vol. 21.4 | Sempre que necessário | Edição/Revisão de procedimentos | Proposta de alteração e elaboração/revisão |

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 8 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Capítulo 1 – Biblioteca do Instituto Superior Técnico

As bibliotecas para poderem facilitar a consulta e o empréstimo de qualquer documento, têm de desenvolver uma série de operações que constituem a base da sua organização e funcionamento. O procedimento técnico que é constituído pelas operações de identificação do documento que tem por finalidade colocá-lo à disposição dos utilizadores chama-se tratamento documental.

O tratamento documental é feito a todos os documentos existentes numa biblioteca e o conjunto de todos os documentos pode designar-se por acervo, coleção ou fundo.

As etapas do tratamento documental são:

- Seleção e aquisição
- Registo e carimbagem
- Catalogação
- Classificação e indexação
- Cotação, etiquetagem e arrumação

Processo 1 – Seleção e Aquisição de Fundos Bibliográficos

A seleção e a aquisição de documentos devem ser realizadas de acordo com a política de gestão de coleções da biblioteca e tem como principal objetivo criar uma coleção coerente e organizada que satisfaça as necessidades de informação dos seus utilizadores, que são a comunidade académica do IST.

No que respeita às tipologias documentais, a BIST adquire essencialmente publicações periódicas e monografias, em formato impresso e digital.

Subprocesso 1.1. – Seleção

A seleção é uma etapa da cadeia documental que consiste na escolha criteriosa de um conjunto de documentos que se consideram essenciais e adequados às necessidades de informação do público-alvo da biblioteca.

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 9 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

1.1.1. Publicações Periódicas

- A seleção das publicações periódicas a adquirir é feita através dos pedidos feitos pelos docentes dos diversos departamentos existentes no IST que envia por e-mail a lista de títulos para a coordenação da BIST;
- A partir da lista recebida, cada título é pesquisado na página web dos editores das respetivas publicações, onde se consulta o preço da subscrição anual; A partir de Outubro, os editores com quem a BIST já possui assinaturas correntes começam a enviar as propostas de renovação para o ano seguinte e nesses documentos já consta o valor a pagar;
- Depois de obtenção dos custos da assinatura anual de cada título, completa-se a lista que é enviada aos proponentes, que tomarão a decisão de quais as publicações a adquirir, enviando posteriormente a lista final à BIST.

1.1.2. Monografias

- A seleção das monografias a adquirir é feita de duas formas:
 - Por solicitação dos docentes dos diversos departamentos do IST
 - Pela equipa da biblioteca em função das necessidades detetadas e dos pedidos dos estudantes
- Verifica-se no catálogo Koha se os livros existem;
- Não existindo, os títulos dos livros são compilados num ficheiro em Excel que se encontra localizado na área partilhada da biblioteca (Pasta Balcões-Bibliotecas_Necessidades de aquisição);
- Sem periodicidade determinada, esta lista é enviada para pedido de orçamento a pelo menos dois fornecedores;
- Depois de recebidos os orçamentos comparam-se preços e verificam-se as condições de fornecimento e pagamento;
- No caso de listas extensas sugeridas pelos docentes, é necessário, caso se justifique pelo elevado valor, decidir quais as obras e o número de exemplares a adquirir.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 10 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Subprocesso 1.2. – Aquisição

A aquisição é uma etapa da cadeia documental que consiste na incorporação de documentos no acervo da biblioteca. Esta pode ser feita por duas modalidades: compra ou por oferta/doação. A compra regula-se pelos procedimentos legais da Administração Pública e a oferta/doação rege-se pelas [Normas Procedimentais de Ofertas de Fundos Documentais à BIST](#), documento aprovado pelo Conselho de Gestão em março de 2018.

1.2.1. Publicações Periódicas - Compra

- Os docentes devem enviar informação via email indicando os centros de custo (CC) e os projetos que vão suportar os respetivos custos;
- Existem duas plataformas de centrais de compras no IST onde são inseridos todos os processos de aquisições: IST (<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>) e IST-ID (<https://dot.ist-id.tecnico.ulisboa.pt/>);
- A decisão da escolha da central de compras está associada ao centro de custo e ao projeto ao qual a subscrição será afetada;
- São pedidos aos editores via email os orçamentos e as faturas pró-forma ou fatura/invoice;
- Elaboram-se os ofícios para todas as subscrições inseridas na plataforma;
- É feito o acompanhamento da evolução dos processos nas respetivas centrais de compras;
- Envia-se o pagamento aos editores. Estes podem ser efetuados por cheque, transferência bancária ou por MBNet;

1.2.2. Reclamações

- Depois de efetuado o pagamento aos editores, os fascículos das publicações dos títulos subscritos em formato impresso começam a ser periodicamente rececionados na biblioteca;
- Nas situações de números em atraso ou qualquer outra irregularidade no envio, procede-se à reclamação junto ao editor respetivo. Este procedimento é feito através de email.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 11 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

1.2.3. Monografias – Compra na plataforma de compras

- Pesquisam-se os fornecedores existentes no mercado, a quem se enviam as listas de livros a adquirir;
- São pedidos os orçamentos aos fornecedores com o objetivo de avaliar a melhor opção de compra;
- Efetua-se a inserção/criação do processo de aquisição na plataforma de compras do IST (<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>);
- Faz-se o acompanhamento da evolução dos processos na respetiva central de compras;
- Aguarda-se a receção das monografias e das faturas dos fornecedores, efetuando a aferição das quantidades e dos valores;
- Envia-se as faturas ao Núcleo de Compras e Aprovisionamento (NCA), e acompanham-se os processos de aquisição até se encontrarem finalizados;
- Após a validação do processo, os recursos são encaminhados para o serviço de tratamento documental.

1.2.4. Monografias – Compra por requisição interna

- Os livros adquiridos por requisição interna são os editados pela IST Press;
- Confirma-se junto da editora o preço e a disponibilidade dos títulos a adquirir;
- Preenche-se uma requisição interna com o valor e procede-se ao levantamento do(s) livro(s).

1.2.5. Monografias - Aquisição por oferta/doações

- As ofertas de espólios documentais deverão estar em consonância com a política de desenvolvimento de coleções e objetivos e estratégias do serviço;
- A BIST reserva-se o direito de aceitar ou recusar parte ou a totalidade do espólio oferecido;
- O pedido de acolhimento das ofertas deve ser endereçado ao coordenador da BIST, com indicação do nome do dador e descrição sumária dos dados bibliográficos, tipo e quantidade dos documentos a doar ou a legar;

| | | |
|--|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 12 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Os serviços da Biblioteca procedem à análise do espólio oferecido em função dos critérios de seleção estabelecidos;
- As ofertas quando recebidas, são aceites mediante a anuência por parte do ofertante de que as obras passarão a ser propriedade do IST e que a BIST tomará todas as decisões necessárias relativamente à sua localização, tratamento documental e destino final;
- A BIST reserva-se o direito de reencaminhar as ofertas que após análise e seleção não reuniram as condições necessárias para serem integradas no acervo documental.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 13 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 1: **Seleção e Aquisição de Fundos Bibliográficos**

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-------------|--|--|--|---------------------------------|------------------------------------|----------------|---------------|---------------------------------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| José Pinto | 1.1 Seleção | Após receção dos pedidos ou identificação das necessidades | Pedido de orçamentos às editoras e fornecedores; No caso de listas extensas ou de valor avultado enviadas pelos departamentos, solicitar-lhes a decisão final. | Seleção dos recursos a adquirir | Departamentos Equipa da biblioteca | BIST | Isabel Marcos | Departamentos Isabel Marcos |
| José Pinto | 1.2 Aquisição | Após seleção dos recursos a adquirir | Processo de aquisição na plataforma ou requisição interna; Acompanhamento do processo; Controle da chegada dos bens e envio da fatura ao NCA; No caso de ofertas, solicitar o envio de listas com indicação bibliográfica dos documentos a doar. A coordenadora avalia a sua pertinência e seleciona (ou não) os títulos a integrar. | Aquisição de recursos | Departamentos Equipa da biblioteca | BIST | Isabel Marcos | Departamentos Vice-Presidente da Área |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 14 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 2 – Tratamento Documental

O conjunto de procedimentos técnicos feito aos recursos rececionados na biblioteca tem por finalidade colocá-los à disposição dos utilizadores. Existem procedimentos administrativos de inventariação e controlo, de descrição bibliográfica e de análise de conteúdo.

Subprocesso 2.1. – Registo e carimbagem

Sempre que um novo documento, monografia ou publicação periódica, é rececionado, procede-se ao seu tratamento preliminar que consiste no registo, carimbagem e colocação de alarme antifurto.

2.2.1. Registo

O registo é uma operação administrativa que tem como objetivo a inventariação do fundo bibliográfico impresso de uma biblioteca.

Monografias

- O registo é feito através de uma aplicação informática, o livro de registo digital, onde se digitam elementos relevantes que permitem a identificação da obra;
- É atribuído um número de registo que deve respeitar as seguintes regras:
 - Vários exemplares de uma mesma obra têm números de registo diferentes;
 - Numa obra em volumes, todos os volumes têm o mesmo número de registo;
 - Se uma obra tiver material acompanhante no mesmo formato ou diferente, este é registado com o mesmo número.

Monografias – Livros 24 horas

As monografias designadas “Livros 24 horas” são títulos adquiridos pelos professores no âmbito dos seus projetos de investigação e financiados pelos mesmos;

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 15 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Estes exemplares serão entregues à biblioteca para registo e carimbagem, acompanhados de [formulários próprios](#) que se encontram disponíveis na página web da biblioteca;
- Não serão catalogados, deixando de estar a informação disponível no catálogo bibliográfico;
- Após registo e carimbagem, devolver-se-ão à procedência, acompanhados do formulário carimbado e assinado pelo técnico da biblioteca que os registou;
- Caso se considere a obra fundamental para apoio à aprendizagem, a biblioteca poderá adquiri-los para os estudantes;
- Quando os livros deixarem de ser necessários poderão ser entregues à biblioteca que verificará a sua pertinência e relevância e, caso ainda se justifique, procederá ao tratamento documental e disponibilização para empréstimo domiciliário.

Publicações Periódicas

- O registo dos títulos das publicações periódicas em formato impresso é feito num livro de registo específico para este tipo de documentos, sendo atribuído um número único a cada título de publicação;
- Este registo é feito uma única vez, na chegada do primeiro número da revista;
- Na receção dos vários números das publicações, o registo é feito no livro de existências de cada título (Kardex em ficheiro Excel), onde são assinalados todos os fascículos recebidos;
- Após a receção de cada número, estes são guardados juntamente com os anteriores números da publicação. As publicações que ficam fora do espaço físico da biblioteca são acompanhadas por uma guia de remessa que é posteriormente assinada e devolvida.

2.2.1. Carimbagem

A carimbagem é um procedimento que consiste em colocar em cada documento impresso carimbos identificativos da biblioteca e da instituição.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 16 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Monografias

- A carimbagem das obras deve ser feita tendo em atenção a salvaguarda da integridade da mancha tipográfica e das ilustrações;
- Na página de rosto é colocado um carimbo que permite a escrita do número de registo atribuído à obra e a data da sua entrada na biblioteca;
- Na página 13 de cada livro é colocado um outro carimbo (mais pequeno) identificativo da biblioteca;
- Para as monografias adquiridas através do Projeto IST-ID, os procedimentos de carimbagem são os mesmos, mas são utilizados os carimbos específicos do IST-ID;
- Em cada livro, no verso da contracapa, é colocada uma etiqueta de alarme antifurto.

Publicações periódicas

- Na primeira página de cada número de revista é colocado um carimbo numerador com o número de registo que foi atribuído ao respetivo título;
- Ao longo da revista, de forma aleatória, são também carimbadas várias páginas com o carimbo identificativo da biblioteca;
- Para as publicações adquiridas através do Projeto IST-ID, os procedimentos de carimbagem são os mesmos, mas são utilizados os carimbos específicos do IST-ID;
- Em cada fascículo de revista é colocada uma etiqueta de alarme.

SubProcesso 2.2. - Catalogação

A catalogação é uma operação técnica que consiste na análise exterior de cada documento e na identificação e seleção dos elementos essenciais que permitem identificá-lo. Numa biblioteca todos os recursos, independentemente do seu tipo ou suporte, são catalogados e a sua totalidade constitui o catálogo da biblioteca. Estes registos bibliográficos são acompanhados de registos de exemplar, que indicam a localização dos livros e a sua disponibilidade.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 17 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Catalogar é uma tarefa que requer conhecimentos técnicos especializados, de acordo com os normativos nacionais e internacionais em vigor. Só assim é possível assegurar a qualidade e a uniformidade dos registos que formam o catálogo das Bibliotecas da Universidade de Lisboa

Esta operação técnica é executada no software de gestão de bibliotecas Koha.

Critérios gerais de catalogação

A entrada de dados dos registos bibliográficos no sistema Koha é feita no formato MARC 21. A descrição bibliográfica segue as normas *International Standard Bibliographic Description* (ISBD) e as Regras Portuguesas de Catalogação (RPC).

Estrutura dos registos

Da catalogação resultam dois tipos de registos: registo bibliográfico e registo de exemplar. Os registos bibliográficos são partilhados pela rede de bibliotecas da Universidade de Lisboa e os registos de exemplar são específicos de cada biblioteca.

Criação de registos bibliográficos

- A criação de novos registos é feita através de folhas de recolha de dados com um conjunto de valores definidos por defeito – *templates*, constituídos pelos campos e subcampos MARC 21 considerados necessários para a descrição de cada tipo de recurso. Apenas os campos preenchidos em cada registo bibliográfico são depois visualizados no modo público do catálogo.
- Neste sentido deve ser escolhido o *template* de acordo com o recurso a catalogar:
 - ULisboa – Analítico de Periódico
 - ULisboa – Analítico de Monografia
 - ULisboa – Material não Livro
 - ULisboa – Monografia
 - ULisboa – Todos os campos MARC 21
 - ULisboa – Publicação Periódica
 - ULisboa – Série Monográfica

| | | |
|--|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 18 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- ULisboa – Teses
- ULisboa – Documento de Trabalho

2.2.1. Catalogação de Monografias

- Um vez introduzidos os elementos descritivos de cada documento a informação é gravada no software.
 - Os elementos descritivos comuns a todos os tipos de documentos são: título(s), autor(es), edição, local de publicação, editor, data de publicação, descrição física (páginas, ilustrações e material acompanhante), coleção, notas, número normalizado, código de língua de publicação e de país de publicação.
- Posteriormente criam-se os registos de exemplares. No caso de existir mais do que um exemplar para cada título, criam-se tantos registos quanto o número de livros existentes.
- O registo de exemplar contempla o preenchimento de alguns campos que permitem posteriormente a sua localização e empréstimo: tipo de documento, localização, cota, código de barras, nota interna e externa do exemplar e disponibilidade.

2.2.2. Catalogação de Dissertações

O conteúdo das dissertações em formato PDF está apenas acessível via web.

- Verificam-se os dados apresentados no Portal Fénix para as dissertações;
- Cria-se o registo bibliográfico no Koha;
- Estabelece-se a ligação web do catálogo bibliográfico ao documento digital depositado no Fenix através do seu link.

2.2.3. Catalogação de Publicações Periódicas

- Quando se recebe o primeiro fascículo de uma publicação, cria-se o registo bibliográfico no Koha;
- Cria-se também o registo de exemplar no Koha para indicar a localização do recurso.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 19 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

SubProcesso 2.3. – Classificação e indexação

A classificação e a indexação são operações intelectuais que se traduzem na análise de conteúdo do documento, identificando os seus assuntos principais. A classificação utiliza sistemas de classificação, que podem ser numéricos, alfanuméricos e alfabéticos e a indexação utiliza listas de assuntos ou tesouros.

2.3.1. Classificação

A classificação é um procedimento intelectual pelo qual é atribuído a um documento um assunto dominante que consta numa tabela de classificação adotada pela biblioteca. Quando se aplica um sistema de classificação a qualquer documento, o objetivo consiste em adequar o seu conteúdo o mais exatamente possível a um ramo do saber, de modo a que fique agrupado com os documentos similares. Normalmente a classificação atribuída é utilizada na configuração da cota e posterior arrumação nos espaços da biblioteca.

Os recursos da BIST estão classificados com a Classificação da Biblioteca do Congresso (Library of Congress Classification - LCC).

- Após a catalogação da monografia, é verificado no verso da folha de rosto do documento, se existe uma classificação atribuída pela Biblioteca do Congresso;
- Caso exista, ela é colocada no campo da cota;
- Caso não exista, é feita uma análise sumária ao documento, identifica-se o seu assunto principal e com base na tabela LCC atribui-se uma classificação;
- Este procedimento não se aplica às publicações periódicas.

2.3.2. Indexação

A indexação é um procedimento intelectual pelo qual também se representa o conteúdo dos documentos, atribuindo-lhe um conjunto de termos que são os seus assuntos principais. Esta operação permite ao utilizador recuperar a informação por áreas do conhecimento. Os documentos são indexados com os termos em inglês que constam da lista de cabeçalhos de assunto da Biblioteca do Congresso (Library of Congress Subject Headings - LCSH).

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 20 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Após a catalogação e classificação, o conteúdo do documento é avaliado a partir da sua leitura;
- Normalmente lê-se o *abstract*, o índice e a introdução, mas se não for suficiente, procede-se a uma leitura mais atenta do documento;
- A seleção de termos é feita a partir da lista da LCSH;
- Sempre que esta indexação por assunto constar na catalogação da fonte, situada no verso da folha de rosto dos recursos catalogados, ela é utilizada.

SubProcesso 2.4. - Cotação, etiquetagem e arrumação

A cotação é uma etapa em que é atribuído a cada recurso impresso uma cota (código alfanumérico) que permite a sua arrumação nas estantes e posterior recuperação por parte dos utilizadores e técnicos da biblioteca. A cota permite localizar o documento na biblioteca, estabelece uma ligação entre os dados inscritos na ficha bibliográfica (normalmente autor e/ou título) e viabiliza a organização do acervo na biblioteca.

- Uma vez definida a classificação principal do documento, esta dá origem à constituição da cota;
- Além desta classificação, cada documento tem também como elemento constituinte da cota as primeiras três letras do primeiro autor ou a primeira letra do título. A letra do título é a opção quando existem mais de três autores ou o recurso é o resultado de trabalhos de coordenação/compilação/organização conjunta;
- Como terceiro elemento identificador é também colocado o número de registo;
- As publicações periódicas e os documentos exclusivamente em formato digital não estão sujeitos a estes procedimentos;
- Uma vez definida a cota, esta é digitada num ficheiro em Excel já parametrizado com o tamanho da etiqueta, sendo depois impressa;



| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 21 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Após a sua impressão, a etiqueta é colada a mais ou menos 2 mm da parte inferior da lombada;
- O livro é arrumado na estante da área temática correspondente, da esquerda para a direita e de cima para baixo, respeitando também a ordem alfabética do autor/título e, se necessário, ordena-se por ordem crescente de número de registo.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 22 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 2 : Tratamento Documental

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-------------------------------------|--|------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Teresa Fialho Elsa Prazeres | 2.1 Registo e carimbagem | Após receção da documentação | Atribuição de um número sequencial e registo num livro digital com introdução de informação bibliográfica do documento rececionado; Colocação dos carimbos e da etiqueta de alarme antifurto. | Inventariação dos recursos entrados na biblioteca; Identificação interna do documento. | Fornecedores / Ofertas | Teresa Fialho Maria José Ramalho | NA | NA |
| Teresa Fialho Maria José Ramalho | 2.2 Catalogação | Após registo e carimbagem | Introdução dos elementos bibliográficos e registos de exemplar no software Koha. | Recursos catalogados com identificação da localização e disponibilidade de empréstimo. | Teresa Fialho Maria José Ramalho | Teresa Fialho Maria José Ramalho | NA | NA |
| Teresa Fialho | 2.3 | Após catalogação | A partir da lista de | Recursos classificados | Teresa Fialho | Equipa da | NA | NA |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 23 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---|--|--------------------|-------------------------|---------------|----|
| Maria José Ramalho | Classificação e indexação | | assuntos da LCC e da LCSH analisar o conteúdo do recurso e introduzir no Koha a classificação e os assuntos principais. | e indexados; Recuperação de informação por classe e assunto. | Maria José Ramalho | BIST | | |
| Equipa da BIST | 2.4 Cotação, etiquetagem e arrumação | Após classificação e indexação | Elaboração da cota em função da classe atribuída em 2.3. Acrescentar as três letras do apelido/título e o número de registo; Elaboração da etiqueta e afixação da mesma na lombada do documento; Arrumação na estante correspondente. | Livros etiquetados e arrumados na estante. | Equipa da BIST | Comunidade IST/Exterior | Isabel Marcos | NA |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 24 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 3 – Gestão de recursos eletrónicos

A Biblioteca do IST disponibiliza aos seus utilizadores o acesso a um vasto número de publicações em formato eletrónico que são subscritas através do consórcio nacional b-on ou adquiridas pelos vários departamentos do IST.

Os procedimentos que levam à disponibilização das publicações incluídas na b-on ou subscritas pelo IST são diferentes:

3.1. Publicações subscritas através do consórcio b-on

- As publicações subscritas através do consórcio b-on são disponibilizadas através do [Portal b-on](#) e do Serviço de pesquisa da ULisboa [EBSCO Discovery Service](#).
- Anualmente é necessário fazer a verificação dos títulos/anos fornecidos por cada editor e reportar aos Serviços de Documentação e Arquivo da Reitoria da Universidade de Lisboa qualquer incorreção/falha no acesso a estes conteúdos.

3.2. Publicações subscritas pelo IST

- Após a aquisição, as publicações subscritas apenas pelo IST passam por um processo de ativação junto dos respetivos editores e, só depois de confirmado o acesso, é que se disponibilizam;
- O acesso é ativado no Sistema de Pesquisa da ULisboa – Ebsco Discovery Service, menu de Administrador (EBSCO-Admin) onde são identificados e registados todos os títulos subscritos, links de acesso e indicação dos respetivos períodos de abrangência;
- A mesma informação é também colocada no registo bibliográfico de cada um dos títulos no [Catálogo da Biblioteca – Koha](#).

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 25 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 3 : **Gestão de Recursos Eletrónicos**

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registro | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|--------------|--|---|---|---|-------------------|----------------|-------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Helena Sousa | 3. Gestão de recursos eletrónicos | Após receção das listagens dos editores | Nas revistas integradas no Pacote B-on efetua-se a pesquisa e disponibiliza-se no Koha o link, tipo de acesso e períodos de abrangência; Nas revistas adquiridas pelos departamentos do IST ativa-se junto dos editores e da EBSCO Admin. Disponibiliza-se no Koha o link e indica-se o período de abrangência. Controle de falhas de acesso | Disponibilização dos recursos eletrónicos | B-on Editores | BIST | NA | NA |

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 26 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 4 – Serviço de Referência

A missão de uma biblioteca universitária é servir a sua comunidade académica, procurando responder e antecipar-se às suas necessidades. Um serviço de referência de qualidade pressupõe que sejam estabelecidos processos de comunicação ativos, dinâmicos e flexíveis e que funcionem simultaneamente de forma presencial e virtual. No contexto atual, é fundamental a existência de um portal web da biblioteca que tenha todas as funcionalidades e serviços e que ao operar sem constrangimentos de espaço e tempo, possa suprir as lacunas e as limitações de um serviço de referência presencial.

Subprocesso 4.1. – Serviço de Referência - Atendimento presencial

O serviço de referência tem como principal objetivo o atendimento personalizado ao utilizador, a partir da gestão dos espaços físicos da biblioteca e da divulgação dos recursos disponíveis.

4.1.1. Gestão dos espaços físicos da biblioteca

Na gestão dos espaços físicos das bibliotecas executam-se, nos horários estabelecidos, diversos procedimentos:

- Garantir o acesso aos espaços, promovendo boas práticas de utilização;
- Verificar a afluência dos utilizadores, processo feito através de um operador de bibliotecas ligado ao sistema Fénix;
- Promover a autonomia dos utilizadores na pesquisa da informação e na circulação pelos espaços;
- Assegurar a circulação de documentos, promovendo a leitura de presença e o serviço de empréstimo;
- Manter os espaços organizados e assegurar que toda a documentação impressa consultada é arrumada.

4.1.2. Divulgação dos recursos disponíveis

A divulgação dos recursos pressupõe:

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 27 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Apoiar os utilizadores na consulta do catálogo da biblioteca, nomeadamente na informação acerca da localização, disponibilidade e possíveis formas de empréstimo dos fundos documentais;
- Dar a conhecer os recursos eletrónicos existentes e as múltiplas formas de acesso.

Subprocesso 4.2. – Serviço de Referência – Portal Web da Biblioteca

O serviço de referência que funciona a partir do [Portal Web da Biblioteca](#) tem como principal objetivo comunicar com o utilizador de forma assíncrona, informar notícias e eventos e divulgar os recursos e serviços disponíveis, garantindo a execução de alguns deles.

Na gestão do Portal Web executam-se de forma regular diversos procedimentos, nomeadamente:

- Disponibilizar [formulários](#) para: empréstimo EIB, empréstimo domiciliário, renovação/reserva, registo de utilizador e aquisição de bibliografia;
- Divulgar sempre que surjam as notícias, eventos e as atividades da biblioteca, nomeadamente o programa de [formação de utilizadores](#);
- Criar e divulgar conteúdos de informação em formato de [tutoriais](#);
- Divulgar as aquisições bibliográficas mais recentes;
- Garantir a possibilidade de [contato](#) com a equipa da biblioteca.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 28 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 4: **SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|--|---|-------------------------|-------------------------|---------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Equipa da BIST | 4.1 Serviço de Referência - Atendimento presencial | No período de funcionamento da BIST | Atendimento presencial; Registo de entrada de utilizadores; Apoiar os utilizadores nas necessidades de informação e formação; Assegurar a circulação de documentos (leitura de presença e empréstimo domiciliário); Gerir os espaços e manter a documentação impressa arrumada e acessível nas estantes. | Serviço de qualidade e visibilidade da biblioteca na comunidade IST | Comunidade IST/Exterior | Comunidade IST/Exterior | Isabel Marcos | NA |
| Ricardo Nunes Helena Sousa | 4.2 Serviço de Referência – Página Web da Biblioteca | Sempre que necessário | Atendimento virtual; Apoiar os utilizadores nas necessidades de informação e formação; | Serviço de qualidade e visibilidade biblioteca na | BIST | Comunidade IST/Exterior | Isabel Marcos | NA |

| | | |
|---|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 29 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-------------|---|---------------------------------|--|------------------------------|-------------------|-------------------|----------------|----------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| | | | Divulgação de notícias, livros recentes, eventos, formação de utilizadores, tutoriais, etc. Assegurar no serviço de empréstimo as reservas e as renovações dos documentos; Assegurar os serviços EIB | comunidade IST e exterior | | | | |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 30 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 5 – Empréstimo domiciliário

O serviço de empréstimo domiciliário, gerido através do Sistema de Gestão da Biblioteca – Koha, consiste na cedência de obras para leitura em espaços exteriores à biblioteca e no controle da devolução das mesmas, garantindo que são respeitados os [períodos de empréstimo estipulados](#).

As renovações e as reservas de documentação também são geridas no sistema Koha.

Subprocesso 5.1. – Empréstimo

O empréstimo domiciliário é apenas permitido à comunidade académica e pessoal não docente afeto ao IST e com registo no sistema Fenix. Existem vários perfis de utilizadores que usufruem de diferentes prazos de empréstimo e de número máximo de livros a requisitar:

- Alunos de licenciatura, mestrado e inscritos em unidades isoladas – 5 dias úteis- 3 livros
- Alunos de doutoramento – 23 dias úteis – 5 livros
- Pessoal não docente – 5 dias úteis livros – 5 livros
- Professores e investigadores – 23 dias úteis – 15 livros

A parametrização de todos estes elementos é feita no sistema Fenix por grupos de perfis de utilizadores.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 31 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- O utilizador dirige-se à biblioteca e solicita no serviço de referência os títulos dos livros que pretende requisitar;
- Estando a biblioteca em livre acesso, o utilizador pode ir à estante e retirar os livros, dirigindo-se posteriormente ao serviço de referência para efetuar o seu empréstimo;
- O bibliotecário solicita o cartão do aluno ou o número IST-ID;
- Entra no módulo de empréstimo ou no módulo de leitor e coloca o número IST-ID ou parte do nome do requisitante;
- A ficha do leitor é aberta e o técnico efetua o empréstimo digitando o código de barras que identifica o exemplar;
- O empréstimo foi efetuado e o leitor é informado do dia de devolução;
- Findo o prazo de empréstimo o leitor devolve o documento ou procede à sua renovação.

Perdas ou danos de documentos:

- O utilizador é responsável por quaisquer perdas ou danos relativos aos documentos que lhe foram emprestados, sendo obrigado a repor um exemplar em bom estado ou entregar o seu valor comercial.

Subprocesso 5.2. – Renovações

A renovação de documentos emprestados é um direito de todos os utilizadores da biblioteca que usufruem do serviço de empréstimo domiciliário. Todos os leitores independentemente da sua tipologia, podem fazer no máximo duas renovações de cada título se o prazo de devolução não tiver sido ultrapassado e se não existir uma reserva para esse documento.

- A renovação de livros pode ser feita através de [formulário web](#) ou presencialmente;
- O técnico de biblioteca acede ao perfil do leitor e procede à renovação dos títulos solicitados;
- Se o pedido da renovação tiver sido feito através do formulário, o leitor é notificado por email de que a renovação foi (ou não) efetuada, e em caso afirmativo, é enviada a indicação da nova data de devolução.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 32 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Subprocesso 5.3. - Reservas

- Os utilizadores apenas podem fazer reserva de obras que se encontram requisitadas por outros utilizadores;
- As reservas podem ser feitas presencialmente na biblioteca onde se localiza a obra em questão ou através do [formulário de reserva de obras](#);
- Existindo mais do que uma reserva para um título é criada uma fila de espera, de acordo com a ordem de entrada dos pedidos;
- Quando a obra é dada como disponível, o requisitante é informado por email e esta fica reservada durante um período máximo de três dias;
- Após esse período a reserva é anulada.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 33 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 5: EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|----------------|--|---------------------------|--|------------------------|-------------------|----------------|-------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Equipa da BIST | 5.1 Empréstimo | Sempre que solicitado | O utilizador pesquisa os livros no catálogo ou vai à estante buscá-lo. Dirige-se ao Serviço de Referência e solicita o seu empréstimo. O membro da equipa que está em atendimento efetua o empréstimo no Koha/Fenix e indica ao utilizador o prazo de devolução. | Circulação de recursos | Comunidade IST | Comunidade IST | NA | NA |
| Equipa da BIST | 5.2. Renovações | Sempre que solicitado | O utilizador solicita por formulário ou presencialmente a renovação do livro | Circulação de recursos | Comunidade IST | Comunidade IST | NA | NA |

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 34 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|----------------|--|---------------------------|--|------------------------|-------------------|----------------|-------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| | | | emprestado. Caso não exista outro utilizador em situação de reserva, a renovação é feita. | | | | | |
| Equipa da BIST | 5.3. Reservas | Sempre que solicitado | O utilizador necessita de requisitar um livro que está emprestado a outro. Preenche o formulário de reserva. O membro da equipa que recebe o pedido assinala no Koha a reserva do documento. Quando o livro é devolvido o autor da reserva é notificado para levantar o livro no prazo de três dias. | Circulação de recursos | Comunidade IST | Comunidade IST | NA | NA |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 35 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos |
| | | Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 6 – Empréstimo Interbibliotecas

O empréstimo Interbibliotecas (EIB) é um serviço que permite o acesso e partilha de fundos documentais entre bibliotecas, através do empréstimo de obras ou fornecimento de cópias, tendo em vista o colmatar das necessidades por parte dos utilizadores.

O EIB tem como objetivos:

- Proporcionar aos utilizadores do IST o acesso a fundos bibliográficos que não existem na BIST, recorrendo a outras bibliotecas nacionais ou estrangeiras;
- Proporcionar a outras bibliotecas nacionais ou estrangeiras, o acesso aos fundos bibliográficos existentes na BIST.

Subprocesso 6.1. – EIB solicitado a outras instituições por utilizadores do IST

- O pedido dos documentos para EIB deverá ser processado através do preenchimento do [formulário eletrónico](#) disponível na página web da biblioteca;
- O número máximo de pedidos a ser solicitado não poderá exceder um total de quatro;
- O leitor será informado da disponibilidade da(s) obra(s) solicitada(s) e do prazo de empréstimo que será estipulado pela biblioteca fornecedora;
- Poderá ser solicitada a renovação de obras dois dias antes da data de devolução estipulada, a qual carece de autorização da biblioteca fornecedora;
- O utilizador é responsável por quaisquer perdas ou danos relativos aos documentos que lhe foram emprestados e pelo cumprimento das obrigações legais relativas ao Direito de Autor. Em caso de perda ou dano o utilizador obriga-se a repor um exemplar em bom estado ou entregar o seu valor comercial;
- A BIST deverá informar o requerente sobre custos e formas de pagamento. Todas as despesas relativas ao pedido de empréstimo e fornecimento de cópias são suportados pelo requerente, exceto o correio.

Subprocesso 6.2. – EIB solicitado por outras Instituições à BIST

- Todos os documentos podem ser solicitados para empréstimo, com exceção dos seguintes casos:
 - Obras de coleções de reservados;
 - Obras de referência;

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 36 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

- Obras de “Utilização interna”;
 - Obras em mau estado de conservação;
 - Obras em suporte digital (CD-ROM e DVD);
 - Obras volumosas;
 - Publicações periódicas, (os artigos são digitalizados e enviados);
- O pedido dos documentos para empréstimo interbibliotecas deverá ser processado através do [formulário disponível](#) na página web da biblioteca;
 - O prazo de empréstimo é de 15 dias úteis podendo ser renovada a requisição por idêntico período, desde que não haja pedidos de outros utilizadores;
 - A biblioteca requerente deve solicitar a renovação do prazo de empréstimo dois dias antes da data de devolução estipulada;
 - A biblioteca requerente é responsável por quaisquer perdas ou danos relativos aos documentos que lhe foram emprestados, sendo obrigada a repor um exemplar em bom estado ou entregar o seu valor comercial;
 - A devolução de documentos deve ser sempre efetuada por correio e o empacotamento deve ser feito com segurança;
 - Quando não existem acordos especiais interbibliotecas todas as despesas relativas ao pedido de empréstimo são suportadas pela biblioteca requerente;
 - O pagamento do serviço EIB é efetuado através de um [voucher IFLA](#).

Subprocesso 6.3. – Empréstimo Inter-Campi

O empréstimo Inter-campi é efetuado entre as bibliotecas do Campus Alameda, Taguspark e CTN.

- O utilizador solicita um livro para empréstimo que pertence a uma biblioteca localizada noutra *Campi*;
- A biblioteca requerente envia um email à biblioteca detentora do livro e solicita o seu empréstimo;
- A biblioteca que empresta efetua um empréstimo no Koha em nome da biblioteca requerente;
- Quando o livro é rececionado, o leitor é informado por email da sua chegada;
- Quando o leitor se dirige à biblioteca efetua-se no Koha a devolução do livro e o novo empréstimo;
- O livro é devolvido por correio interno à biblioteca detentora

| | | |
|--|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 37 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 6: **EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS**

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-----------------|---|---------------------------------|--|---------------------------|-------------------|-------------------|----------------|----------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Filomena Santos | 6.1 EIB solicitado a outras instituições por utilizadores do IST | Após receção do pedido | Solicitação de empréstimo de recursos por formulário. O membro da equipa contacta a instituição requerente e informa-se das condições de empréstimo. Caso o utilizador esteja interessado, o livro é pedido. Quando chega ao IST o utilizador é contactado para levantamento. Se houver custos o | Circulação de recursos | Comunidade IST | Comunidade IST | Isabel Marcos | NA |

| | | |
|---|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 38 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-----------------|--|---------------------------|--|------------------------|-------------------|----------------|---------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| | | | utilizador procede ao pagamento. | | | | | |
| Filomena Santos | 6.2 EIB solicitado por outras instituições à BIST | Após receção do pedido | É rececionado um pedido de empréstimo via formulário. O livro é pesquisado e caso esteja disponível é enviado para a biblioteca requerente com informação de prazos e condições. Quando devolvido é arrumado na estante. | Circulação de recursos | Exterior | Exterior | Isabel Marcos | NA |
| Filomena Santos | 6.3. Empréstimo inter-campi | Após receção do pedido | O livro é pesquisado e caso esteja disponível é enviado por correio interno para a biblioteca requerente. Quando devolvido é arrumado na estante. | Circulação de recursos | Comunidade IST | Comunidade IST | NA | NA |

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 39 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Processo 7 – Formação de utilizadores

O programa anual de formação de utilizadores consiste num conjunto de formações que têm como objetivo principal o desenvolvimento na comunidade académica de competências de pesquisa, avaliação, seleção e utilização da informação de forma ética e credível e em metodologia de elaboração de trabalho científico, nomeadamente a citação e a referenciação bibliográfica.

Subprocesso 7.1. – Programação e calendarização

A programação das formações obedece a uma calendarização anual, estruturada em dois semestres e pressupõe a:

- Elaboração do diagnóstico das necessidades de formação por parte da comunidade académica;
- Definição em reunião de equipa do tipo de formações a realizar e a sua calendarização;
- Conceção do [plano de formação](#) (objetivos e conteúdos) e formulário de inscrição específico para cada formação;
- Disponibilização do plano e formulário na [página web da biblioteca](#);
- Conceção, elaboração e impressão de *flyers* e cartazes.

Subprocesso 7.2. – Divulgação

A divulgação do plano de formação é uma dos aspetos fundamentais do sucesso de uma formação, mas dos mais difíceis de concretizar. Formas de divulgação utilizadas:

- Envio de email aos presidentes de departamentos e coordenadores de mestrado e doutoramento do IST;
- Afixação de cartazes por todos os edifícios do *Campus Alameda* e nas bibliotecas do IST;
- Divulgação na [página web da BIST](#);
- Divulgação junto do Núcleo de Desenvolvimento Académico (NDA/GATU) e da Associação de Estudantes do IST.

| | | |
|--|---------------------------------|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 40 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | VOLUME 21 – DIREÇÃO TÉCNICA |
| | | 21.4 Área de Bibliotecas Arquivo e Centro de Congressos Capítulo: 1 Bibliotecas do IST |
| | | Revisão n.º01-18 Data: junho 2018 |

Subprocesso 7.3. – Inscrição, realização e avaliação

- A partir de formulário disponível na Web o utilizador inscreve-se na ação de formação que lhe interessa frequentar;
- A inscrição é rececionada e o formando recebe um email a confirmar que a sua inscrição foi efetuada;
- Na véspera do dia da formação o formando é notificado via email, e é lembrado da hora e do local da formação;
- Durante a formação entrega-se aos formandos uma lista de presenças que deve ser assinada;
- Uma vez realizada a sessão, o formando recebe uma ficha para avaliar a formação no que respeita à sua adequação temática, conteúdo informacional, organização e divulgação;
- Posteriormente é enviado aos participantes por email um certificado de frequência.

| | | |
|--|--|------------|
| Versão 02 Data: junho de 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 41 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Mapa do Processo

Descrição do Processo 7: **FORMAÇÃO DE UTILIZADORES**

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-----------------------------|--|---|--|---|----------------------------------|--------------------------|---------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Isabel Marcos Rui Coelho | 7.1 Programação e calendarização | No início do ano letivo | Diagnóstico de necessidades; Elaboração dos conteúdos das diferentes formações e sua calendarização no ano letivo; Disponibilizar na web o plano e as inscrições para as ações de formação; Conceção de outros materiais de divulgação. | Um programa de formação anual | Comunidade académica IST BIST | Comunidade académica IST | Isabel Marcos | NA |
| Isabel Marcos Rui Coelho | 7.2 Divulgação | Durante o ano letivo, com ritmo semestral | Divulgação das formações: envio de email aos presidentes dos departamentos; noticiada na página | Ações de divulgação e marketing que resultam em participantes inscritos | BIST | Comunidade académica IST | Isabel Marcos | NA |

| | | |
|---|--|-------------------|
| Versão 02 Data: junho 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | <p>Página: 42</p> |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ /registro | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|--------------------------|--|---|---|---------------------------|-------------------|---------------------|---------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| | | | web da biblioteca; afixação de cartazes nos espaços do IST; comunicação e articulação com o NDA/GATU e AEIST. | | | | | |
| Isabel Marcos Rui Coelho | 7.3 Inscrição, realização e avaliação | Durante o ano letivo, com ritmo semestral | De acordo com o calendário estabelecido a formação é ministrada aos formandos inscritos. No final, os formandos avaliam a formação. Posteriormente é enviado por email e um comprovativo de frequência. | Aprendizagem de conteúdos | Equipa formadora | Formandos inscritos | Isabel Marcos | NA |

| | | |
|---|--|------------|
| Versão 02 Data: junho 2018 | Elaborado por: Isabel Marcos | Página: 43 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |