

# Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo



## Código de Procedimentos

Isabel Pereira Leite  
Biblioteca Central da FLUP  
2009

## **CARTA ÉTICA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

### **DEZ PRINCÍPIOS ÉTICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

#### Princípio do Serviço Público

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

#### Princípio da Legalidade

Os funcionários actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

#### Princípio da Justiça e da Imparcialidade

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, actuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

#### Princípio da Igualdade

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

#### Princípio da Proporcionalidade

Os funcionários, no exercício da sua actividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da actividade administrativa.

#### Princípio da Colaboração e da Boa Fé

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa Fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da actividade administrativa.

#### Princípio da Informação e da Qualidade

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

#### Princípio da Lealdade

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

#### Princípio da Integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

#### Princípio da Competência e Responsabilidade

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

## AS 5 LEIS DE RANGANATHAN

1. Os livros são para serem usados
2. Todos os livros têm os seus leitores
3. Todos os leitores têm os seus livros
4. O tempo do leitor deve ser poupado
5. Uma Biblioteca é um organismo em crescimento

## OS 5 PASSOS DO ATENDIMENTO

	FUNÇÕES	MEIOS	COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS
<b>1</b> ACOLHIMENTO	Atendimento Informações sobre os Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação (SDSI) Informações específicas sobre a Biblioteca Central (BC) Informações de carácter geral	Página Web da BC Sistema Aleph Sigarra Internet Listagens Telefone "Os outros"	Amabilidade Boa-vontade Segurança Rapidez de compreensão Ótimo conhecimento da BC Bom conhecimento dos SDSI e da FLUP
<b>2</b> ORIENTAÇÃO	Orientação dos leitores dentro da BC Orientação dos leitores noutros sentidos (p/ex. para outras Bibliotecas/EIB)	Página Web da BC Catálogo CDU Plano de arrumação da BC Internet	Ótimo conhecimento da BC Capacidade para "descodificar" os pedidos dos leitores
<b>3</b> INSCRIÇÃO DE LEITORES	Verificação do cartão e do estatuto do leitor Inscrição de leitores externos	Cartão de leitor Sigarra Ficha de inscrição de leitor externo Regulamento da BC	Rigor Cuidado na execução das tarefas administrativas Clareza no fornecimento de explicações
<b>4</b> INFORMAÇÕES RÁPIDAS	Fornecimento de informações rápidas (referência) de carácter documental	Página Web da BC Obras de referência Catálogo Internet	Profundo conhecimento dos recursos existentes na BC Ótimo conhecimento dos meios de que a BC dispõe Agilidade mental
<b>5</b> EMPRÉSTIMO	Empréstimo de documentos Arrumação de documentos Gestão do SRLE	Módulo de Circulação e Empréstimo do Aleph Módulo EIB do Aleph Regulamento da BC	Rapidez Eficácia Ótimo conhecimento da BC Ótimo conhecimento do Sistema Aleph Capacidade para resolver problemas e lidar com anomalias

*Antes de mais nada:*  
"Não sei!" é inaceitável!

*Um outro conselho útil:*  
Lembrem-se de que são uma equipa e de que é com os erros que mais se aprende!

## A PESQUISA

*Pesquisa feita pelos Técnicos do Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo*

### Identificação dos erros mais comuns na Pesquisa

1. Não ter seleccionado correctamente a base de dados antes de iniciar a pesquisa
2. Não usar a lógica adequada para definir os parâmetros da pesquisa
3. Não usar a estrutura frásica correcta (espaços, vírgulas, parêntesis, ...)
4. Não ser capaz de usar devidamente o teclado

### Avaliação da eficácia da Pesquisa

1. O processo/sequência da pesquisa foi compreendido?
2. Foi efectivamente levado a cabo?
3. Os documentos referidos na pesquisa foram localizados e recuperados?
4. A informação referida na pesquisa foi aproveitada?
5. É possível isolar apenas a informação relevante numa pesquisa?
6. É possível complementar uma pesquisa no computador com informação noutros suportes?
7. Os recursos de que a Biblioteca dispõe são suficientes?
8. Os objectivos últimos foram atingidos?

### Ao transmitir o resultado de uma Pesquisa

1. Mostrar segurança
2. Ser breve (não fornecer explicações intermináveis)
3. Ser simples, claro e directo (não usar linguagem demasiado técnica)
4. Ser correcto e paciente (usar de cortesia em todas as situações)
5. Não fazer juízos críticos de valor (ser positivo é sempre mais eficaz)
6. Reconhecer eventuais erros cometidos e corrigi-los o mais depressa possível
7. Ser autónomo na resolução de problemas. Recorrer à Responsável pela BC em caso de necessidade.

## Pesquisa feita pelos Leitores

O leitor quer saber se o documento se encontra na BC  
**Cenário A**



Procura no Catálogo

Não encontra a Referência

*Porquê?*

- A obra não existe na Biblioteca
- O leitor não tem experiência de pesquisa
- Foi pouco perseverante
- Praticamente não dispunha de informação, pelo que não soube procurar
- A metodologia de pesquisa não foi a melhor (procurou por autor, embora dispusesse de mais informação sobre o título)
- O número de pontos de acesso oferecidos pelo catálogo é insuficiente (pouco provável)
- O catálogo não é amigável (há sempre quem pense assim)
- O catálogo tem erros, portanto vícios de forma (provável). Neste caso, reportá-los à Responsável pela BC.

Procura directamente na Estante

Não encontra o Documento

*Porquê?*

- Não existe na BC
- Está emprestado
  - ~ fornecer informação sobre a data de devolução prevista e alertar para a hipótese de reserva
  - ~ prazos largamente ultrapassados: contactar leitor requisitante (insistentemente, se necessário)
- Está a ser utilizado dentro da Biblioteca → procurar
- Está mal colocado → procurar (pedir ao leitor para voltar novamente)
- Está para encadernar → fornecer essa informação
- Desconhece-se o seu paradeiro → reportar à Responsável pela BC

Se, na realidade, o documento estiver no sítio, porque é que não foi encontrado?

- O leitor não procurou bem
- O leitor registou mal a cota
- A sinalética não é a melhor (se acontece frequentemente, reportar à Responsável pela BC)

## Cenário B



Procura no Catálogo

Encontra a Referência

Procura na Estante

Encontra o Documento

Procura directamente na Estante

Encontra o Documento