

**Instituto Três Rios**

**Biblioteca Universitária do Instituto Três Rios**

Endereço: Av. Prefeito Alberto da Silva Lavinas, 1847 – Torre Sul – Térreo – Centro – Três Rios

Cep. 25.804-100 – Rio de Janeiro – Tel.: (24) 2255-3677 – email: bibliotecatr@ufrrj.br ;

Site Institucional: [www.**itr**.ufrrj.br/portal/**biblioteca**](http://www.itr.ufrrj.br/portal/biblioteca) Site 2: <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com>

Twitter: [https://**twitter**.com/**Biblioteca**ITR](https://twitter.com/BibliotecaITR) ; Facebook: [facebook.com/biblioteca.itr](http://facebook.com/biblioteca.itr) [Biblioteca Ufrrj Itr]; Skype Direção : bibliotecaufrrj.tr; Skype Secretaria : bibliotecaitr.secretaria ; Skype Referência : bibliotecatr.referencia ; Skype Circulação : bibliotecatr.circulacao ; Skype Processamento Técnico : bibliotecatr.sptecnico.

**MANUAL DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS**

**DO SETOR DE REFERÊNCIA (SRE)**

**SEÇÃO DE REFERÊNCIA (SRE)**

|  |
| --- |
| **SEÇÃO DE REFERÊNCIA (SRE)**  |
| http://www.dbd.puc-rio.br/imagens/linha_degrade_mostarda_azul.jpg |
|  A Seção de Referência (SRE) tem por função a recepção, orientação e treinamento ao usuário sobre os Serviços e Produtos disponíveis na Biblioteca, assim como suas normas de funcionamento. O Setor oferece ainda os serviços de orientação para consulta a periódicos e obras de referência - enciclopédias, abstracts e dicionários; localização de obras e artigos em bases de dados nacionais e internacionais ou no acervo da Biblioteca; atendimento a solicitação de [fotocópias](http://www.dbd.puc-rio.br/servico_copia.php#fotocopia) através de encomendas, inclusive para usuários externos. Sua função tem ainda o objetivo de promover a disseminação do acervo e a pronta execução dos serviços de empréstimo, empréstimo entre bibliotecas, reserva e devolução de materiais.  No âmbito da Biblioteca Universitária do Instituto Três Rios, O Setor de **REFERENCIA** é o setor responsável pelo conjunto das atividades que visam a recepcionar e orientar o usuário quanto às normas e procedimentos, além de promover a disseminação do acervo, dos produtos e serviços da Biblioteca e da Organização do acervo nas estantes. São etapas do Setor de Referência: **RECEPÇÃO**1. Recepcionar os usuários identificando se fazem parte ou não da comunidade acadêmica, investigando se os mesmos são conhecedores dos serviços, produtos, normas e procedimentos para uso da Biblioteca;
2. Efetuar a Guarda e Devolução dos materiais, mochilas, bolsas, sacolas, capacetes ou congêneres nos armários de guarda-volumes da Biblioteca, entregando ou recebendo os crachás ou fichas de identificação condizentes ao material que fora deixado sob guarda da Biblioteca. A falta ou perda de mecanismo de identificação por parte do usuário acarretará no impedimento quanto a devolução de seus pertences antes do horário de fechamento da Biblioteca, ficando o usuário ciente da obrigatoriedade de ressarcimento da Biblioteca para confecção de novo mecanismo de identificação;
3. Proceder a entrega de materiais de divulgação dos serviços e produtos da Biblioteca (folders; jornais internos; formulário de perguntas e respostas, entre outros);
4. Realizar a apresentação da Biblioteca e de seu acervo; serviços e produtos; normas e procedimentos (vide Regimento Interno) e canais de comunicação (vide Tabela abaixo), entre outros;
5. Realizar a entrevista de usuários identificando suas principais necessidades e oferecer orientação ou encaminhamento do mesmo aos Setores competentes;
6. Oferecer orientação aos usuários sobre a localização do acervo nas estantes;
7. Manter a organização do acervo, das dependências da Biblioteca e o funcionamento dos equipamentos;
8. Efetuar Reservas de material bibliográfico em planilha eletrônica ou mecanismo apropriado, assinalando nas fichas de bolso (à lápis) dos livros quando estes não estiverem emprestados ou quando possível, bem como identificar usuários que tenham realizado reservas de materiais bibliográficos e não tenham feito a retirado dos mesmos procedendo a suspensão do serviço ao mesmo por prazo a ser definido pela Administração da Biblioteca;
9. Realizar a impressão e a execução do check list diário da Biblioteca;
10. Participar do treinamento de usuários e novos colaboradores da Biblioteca em seus respectivos turnos;
11. Manter a organização e higiene no Setor e nas dependências do salão de leitura da Biblioteca, orientando usuários a não degustarem alimentos no interior da Biblioteca ou consumirem líquidos que não água no âmbito da Biblioteca;
12. Exercer ronda periódica nas dependências da Biblioteca conjuntamente ao setor de Circulação averiguando portas e travas de janelas, além do funcionamento de equipamentos e acionando o serviço de segurança ou mecanismos de combate a incêndio quando necessários;
13. Realizar empréstimos, empréstimos especiais, renovações (quando possível ou desde que não haja reserva), baixas de empréstimo (recebimento de materiais devolvidos), conferindo as condições dos materiais que estão sendo emprestados ou devolvidos (rasgos, rasuras, marcações, capas ou folhas soltas, avarias em geral) para retirada da coleção de circulação e encaminhamento ao Setor de Processamento e Tratamento Técnico (SPTT) para serviço de higienização, conservação e restauro ou ainda o informe da condição de recebimento à Administração da Biblioteca para avaliação do material e quando oportuno cobrança pecuniária do usuário para ressarcimento de material bibliográfico.Para informações sobre Empréstimos Especiais vide Regimento Interno. Faz parte da Coleção NÃO CIRCULA/EMPRESTIMOS ESPECIAIS/ITENS NÃO EMPRESTADOS àqueles títulos que possuem tarja vermelha de identificação na capa;
14. Realizar a recepção de itens bibliográficos recebidos pela Biblioteca, identificando a origem, o recebedor e listando os materiais recebidos para encaminhamento ao SPTT para atividade inerente à **AQUISIÇÃO;**
15. Realizar em cada turno a inspeção das instalações, averiguando funcionamento dos equipamentos e mantendo a coleta dos livros deixados sobre as mesas para reposição nas estantes, exercendo ainda a organização de mesas e cadeiras do salão de leitura;
16. Acionamento e desligamento diário dos equipamentos da Biblioteca (Condicionadores de ar; Computadores e TV, assim como a instalação em conjunto com o Setor de Secretaria da programação diária que será exibida na TV (TV WEB Capes; Musicais e Músicas ; Filmes; Shows; etc.);
17. Realizar o atendimento ao usuário via canais de comunicação disponíveis na Biblioteca e intrínsecos ao Setor (Skype e congêneres), realizando a inspeção diária sobre o funcionamento do mesmo e informando ao Setor de Tecnologia da Informação da Biblioteca; Setor de Informática do Instituto Três Rios e Direção da Biblioteca sobre ocorrência de panes ou instabilidades nos meios de comunicação, promovendo dessa forma uma abertura de chamado para o devido reparo ou correção de erros de natureza tecnológica;

**ORIENTAÇÃO E CONSULTA AO ACERVO** |
| http://www.dbd.puc-rio.br/imagens/linha_degrade_mostarda_azul.jpg |

1. Oferecer orientação aos usuários sobre a localização do acervo nas estantes, evidenciando a existência e separação dos materiais bibliográficos por Setores do Salão de Leitura, conforme o **armazenamento, organização e a Natureza dos Serviços**:

- **Serviço de Alerta:** Constitui-se de estantes expositoras localizadas na parte central e laterais em local de destaque, sinalizando novas aquisições e produtos que mereçam destaque para circulação de materiais (Livros de concurso; obras gerais recém adquiridas; títulos que foram identificados como de baixa procura por apresentarem processamento técnico e armazenamento diferenciado, entre outros), além de estantes dedicadas a Instituições parceiras, convênios ou grandes Colaboradores da Biblioteca. Aos materiais bibliográficos expostos no Serviço de Alerta será atribuída uma temporalidade à critério da Direção da Biblioteca para a sua manutenção ou a transferência destes materiais para as estantes do acervo corrente;

- **Serviço de Desbaste:** Estantes vermelhas localizadas ao fundo da Biblioteca, armazenando temporariamente materiais bibliográficos com baixa procura pelos usuários. Mantida a baixa procura por estes materiais a Administração/Direção da Biblioteca promoverá a formação de lista de Descarte a ser executada pelo Setor de Processamento e Tratamento Técnico (SPTT) e se necessária a formação de Comissão para tal fim.

- **Acervo Corrente:** Estantes localizadas por toda a Biblioteca, imediatamente após as estantes dedicadas ao serviço de alerta e estantes expositoras;

- **Acervo de Periódicos e TCCs:** Estantes localizadas no fim do salão de leitura (ao fundo) da Biblioteca, dispostas pela seguinte ordenação:

a) Lado A (Pátio e Av. Condessa do Rio Novo) ; 1; Interno ou Norte: Periódicos;

b) Lado B (Beira Rio e Av. Alberto da Silva Lavinas); 2; Externo ou Sul: TCCs;

1. Oferecer orientação aos usuários sobre a localização e armazenamento do acervo nas estantes, evidenciando a existência e separação dos materiais bibliográficos por Setores do Salão de Leitura, conforme o **armazenamento, organização e o Serviço de Catalogação e Automação dos materiais Bibliográficos**:

a) Lado A (Pátio e Av. Condessa do Rio Novo) ; 1; Interno ou Norte: Materiais bibliográficos inseridos na Base Pergamum da UFRRJ, e portanto disponíveis para pesquisa pela Web exceto Periódicos;

b) Lado B (Beira Rio e Av. Alberto da Silva Lavinas); 2; Externo ou Sul: Materiais bibliográficos inseridos em Base de Dados Local, exceto TCCs que estarão sendo inseridos gradativamente. Os materiais bibliográficos constantes dessa localização deverão passar por atividade de processamento e tratamento técnico especializado a ser realizado por Empresa ou por profissionais bibliotecários pertencentes ao quadro efetivo da UFRRJ;

c) Orientação aos usuários sobre prazos e condições de empréstimo, assim como concomitantemente ao Setor de Circulação sobre os requisitos para inscrição/associação na Biblioteca (Vide normas de empréstimo; Regimento Interno; Site da Biblioteca em Webnode ou congênere). O Setor de Circulação é o responsável pelo recebimento, conferência de documentos, inscrição e cadastramento do usuário em sistema de automação, abertura de pastas e consequente encaminhamento ou confecção de ficha de usuário. Para informações sobre Serviço de Automação vide Manual do SPTT ou do Setor de Tecnologia da Informação;

d) Realizar a orientação aos usuários sobre os canais de comunicação da Biblioteca, também disponível em <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com/contatos/> e assim descritos:

* Nome: Biblioteca Universitária do Instituto Três Rios
* Endereço: Av. Prefeito Alberto da Silva Lavinas, 1847 - Térreo - Torre Sul
25804-100 - Centro - Três Rios
* Email: bibliotecatr@ufrrj.br

           sergioluisbt@ufrrj.br

           librariansel@yahoo.com.br

* Telefone: (24) 2255-3677
* Sitio Institucional da Biblioteca: <http://www.itr.ufrrj.br/portal/biblioteca/>
* Sitio privado da Biblioteca: <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com>
* Twitter: [https://**twitter**.com/**Biblioteca**ITR](https://twitter.com/BibliotecaITR)
* Facebook: [facebook.com/biblioteca.itr](http://facebook.com/biblioteca.itr) [Biblioteca Ufrrj Itr]
* Skype: Skype Direção : bibliotecaufrrj.tr

Skype Secretaria : bibliotecaitr.secretaria

 Skype Referência : bibliotecatr.referencia

 Skype Tratamento Técnico : bibliotecatr.sptecnico

 Skype Circulação : bibliotecatr.circulacao

* Promover a orientação, divulgação e confecção junto aos demais setores da Biblioteca dos informes e avisos direcionados à comunidade acadêmica sobre abertura, fechamento, implantação de novos serviços e produtos e demais informações;
* Participar conjuntamente de treinamentos aos usuários, utilizando as normas, procedimentos, além do Regimento Interno da Biblioteca;
* Promover a orientação ao usuário quanto a correta utilização dos microcomputadores da Biblioteca e da navegação dos mesmos. Informando sobre proibições de instalações de softwares; proibição de navegação em sites impróprios mesmo que NÃO bloqueados, realizando a observância quanto aos objetivos da utilização do computador serem de cunho educacional e acadêmico, e ainda prestando informações sobre o bloqueio imediato do mesmo se constatada a desvirtuação de seu uso além da possibilidade de suspensão ou sanção administrativa ao usuário.
* Promover o acesso aos computadores destinados aos usuários através da inserção senhas de acesso para a navegabilidade livre ao contrário de disponibiliza-la ao usuário;

**ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DE MATERIAIS BIBLIOGRÁFICOS**

* Realizar a reposição, armazenamento e organização do acervo nas estantes em conjunto com o Setor de Circulação, identificando as características bibliográficas que irão nortear o correto armazenamento. São características bibliográficas a serem observadas:

- Presença de etiqueta de **código de barras** fixada na capa do livro. Esta informação permitirá a identificação imediata quanto ao lado/local de **armazenamento e organização** do respectivo material bibliográfico.

a) **Lado A (Pátio e Av. Condessa do Rio Novo) ; 1; Interno ou Norte:** Materiais bibliográficos inseridos na Base Pergamum da UFRRJ, e portanto disponíveis para pesquisa pela Web exceto Periódicos **apresentam** **Etiqueta com Código de Barras**;

b) **Lado B (Beira Rio e Av. Alberto da Silva Lavinas); 2; Externo ou Sul:** Materiais bibliográficos inseridos em Base de Dados Local, exceto TCCs **apresentam etiqueta de identificação SEM código de barras**.

- Identificação de dados de Registro da Biblioteca como carimbos; bolsos; etiquetas com Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Cutter. Caso não possua encaminhar ao SPT, identificando o item e averiguando se o mesmo pertence ao acervo;

* Identificar na obra o número de chamada do título bibliográfico,que é composto pela Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Cutter e armazena-lo conforme a sequencia da classificação e consequentemente do Cutter Exemplo de organização:

340 vem antes de 340.10 vem antes de 340.10 vem antes de 340.101

J35b D154e F87 A240t

* Realizar a recepção dos materiais bibliográficos emprestados, efetuando a respectiva baixa de empréstimo em Sistema de Automação e Ficha de Usuário, verificando se o mesmo ainda possui Empréstimos em sua ficha de usuário (quando o caso); assinalamento em Ficha de Empréstimo Especial ou itens emprestados através de Sistema de Automação;

**EMPRÉSTIMOS E DEVOLUÇOES**

* São etapas necessárias à efetivação de Empréstimo, Empréstimo Especial e Devolução de Materiais:
1. Conferência dos dados relativos ao usuário, verificando se o cadastro do mesmo fora conferido e atualizado pelo Setor de Circulação, caso não o tenha sido, promover encaminhamento ao respectivo Setor para atualização de Dados cadastrais (Recebimento de declaração de matrícula; vínculo ou convenio; demais documentos). Para verificação de documentos necessários à atualização/revalidação cadastral vide <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com/servi%C3%A7os/socios/como-se-associar/>
2. Desbloqueio do quiosque (quando possível ou se o usuário ainda constar nessa condição). Esta etapa, no entanto é **inerente ao Setor de Circulação** que deverá verificar o motivo do bloqueio, se falta de documentos, suspensão ou outros motivos;
3. Lançamento dos dados bibliográficos ou a consulta do mesmo em Banco de Dados Local através do Sistema de Automação e efetivação do respectivo empréstimo via Sistema;
4. Preenchimento de Ficha de Empréstimo Especial para materiais bibliográficos enquadrados nessa condição, identificando as assinaturas do bolsista/estagiário responsável pelo empréstimo e do usuário, assim como das demais informações presentes do formulário. Quando da devolução efetuar o assinalamento nesta ficha da data da devolução, do responsável pelo recebimento e providenciar o respectivo arquivamento em pasta destinada a esse fim;
5. Efetuar o lançamento dos dados bibliográficos na Ficha de Cadastro do usuário, identificando o título da obra; autor; exemplar, CDD e a data de empréstimo e/ou devolução assim como a rubrica do usuário.
	1. Para materiais bibliográficos em atraso o colaborador da Biblioteca deve:
* Providenciar o assinalamento em tinta vermelha da data de devolução
* Efetuar o lançamento da data correta da devolução em sistema de automação procedendo a suspensão do usuário;
* Averiguar quando possível os motivos que ocasionaram o atraso, informando ao Setor de Circulação e Administração da Biblioteca sobre a Devolução do Material;
* Solicitar à Administração da Biblioteca o desbloqueio do quiosque do usuário, assim como a aplicação/suspensão das sanções administrativas;
* Identificar se o material bibliográfico faz parte da Coleção Não Circula e teve o seu empréstimo na condição de Empréstimo Especial, para tal será realizar a respectiva baixa de empréstimo em Ficha de Empréstimo Especial e o seu arquivamento em pasta congêneres;

**ORIENTAÇÕES GERAIS**

* Realizar sob orientação a montagem e desmontagem de arranjos e ornamentações, tal qual o armazenamento e manutenção dos locais e armários onde estes forem ou virem a ser guardados;
* Promover a elaboração de relatórios e estatísticas de usuários, usabilidade da Biblioteca, tais como: quantitativos de frequentadores da Biblioteca; empréstimos; atrasos, entre outros se utilizando de ferramentas administrativas, questionários, entrevistas, etc.
* Participar do processo decisório em atividades correlatas ao respectivo Setor propondo e apresentado propostas para melhorias na qualidade do atendimento;
* Manter a organização; higiene e limpeza no seu ambiente de trabalho, solicitando quando necessária a atuação de equipes de profissionais externos à Biblioteca e realizando identificação e controle dos procedimentos realizados;
* Cuidar de equipamentos e promover a manutenção de mobiliários; instalações e demais utensílios da Biblioteca sob sua responsabilidade evitando a depredação, quebra, furto ou avarias;
* Identificar e recolher materiais bibliográficos com avarias encaminhando ao SPTT para atividades de Tratamento Técnico (higienização;preservação;conservação; restauro), comunicando imediatamente aos Setores de Circulação e Direção da Biblioteca quando estes forem alvo de mau uso e análogos a práticas de vandalismo;

**SERVIÇOS E PRODUTOS DA BIBLIOTECA**

São **SERVIÇOS** da Biblioteca:

* **Consulta local do acervo** disponível a usuários internos e externos, tendo o usuário a liberdade para consulta ao acervo;
* **Empréstimo domiciliar** disponível à todo usuário interno ou externo, cadastrado e devidamente habilitado e elegível para o serviço (vide Regimento Interno; Regras e prazos de empréstimos para usuários inscritos na Biblioteca, vinculação, manutenção do cadastro atualizado e que não estejam cumprindo sanção administrativa) ;
* **Empréstimo Especial** para obras especiais da **COLEÇÃO** **NÃO CIRCULA**; prazos; procedimentos; usuários elegíveis; manutenção de cadastro atualizado; vinculação e histórico de empréstimo não apresentando sanções administrativas;
* **Empréstimo entre Bibliotecas (EEB)**: para Instituições, Órgãos e Empresas conveniadas, custos da operação pela Biblioteca e os encargos que serão repassados ao usuário (Remessa de item por transportadora; Correios).

Vide: <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com/servi%C3%A7os/emprestimo-entre-bibliotecas-eeb/>

* **Depósito Legal** das monografias/TCCs impressas e digitais dos alunos concluintes dos Cursos de Graduação do Instituto Três Rios ou daqueles TCCs encaminhados à Biblioteca para o referido Serviço;
* **Orientação na utilização de recursos de informação** (auxílio ao usuário) (SRE e SCI)
* **Orientação à Normalização** e apresentação de trabalhos técnico-científicos. Vide: <http://biblioteca-tres-rios.webnode.com/servi%C3%A7os/normalizacao-detrabalhos-academicos/> (SRE e Direção(SAD/SDI))
* Solicitação de **Comutação bibliográfica** (SCI);
* Palestras e **visitas orientadas** (SRE e SEC com auxílio do SCI e SPTT)
* **Catalogação** na publicação (SPTT);
* Solicitação de **aquisição de materiais bibliográficos** **e equipamentos** (SPTT e Direção (SAD/SDI));
* **Formação de listas de materiais bibliográficos** a serem adquiridos (SPTT);
* **Avaliação de Serviços de Informação** (SCI e SRE)**;**
* **Reserva de materiais bibliográficos** (SRE);
* **Atendimento virtual** via Skype e demais canais de comunicação intermediados pela SECRETARIA (SEC) (SEC; SRE; SCI; SPTT; Direção (SAD/SDI)**;**
* **Serviço de Alerta** organizado pelo Setor de REFERENCIA para novas aquisições ou obras identificadas como de baixa consulta (sob orientação.vide informações deste manual)(SRE;SCI);
* **Terminais para acesso ao portal de Periódicos da CAPES;**
* **Internet sem fio (wireless);**
* **Serviço de busca complementar em Instituições parceiras e conveniadas para disponibilização de materiais bibliográficos em formato digital;**

São **PRODUTOS** da Biblioteca:

* **COMUT** de materiais bibliográficos internos da Biblioteca**. Vide manual SCI**(SCI)**;**
* **Inventário bibliográfico**;
* **Site institucional e privado**;
* **Canais de Comunicação**: Email; Telefone; Skype; Twitter; Facebook; Whatsapp;
* **Ferramentas de comunicação**: folder setorial; Mural de informações e avisos;
* **Cinemateca/Cinecultura/Cinema no Campus (SER; SEC; SDI/SAD);**
* **TV WEB CAPES (SRE);**