

**A IMPORTÂNCIA DA REFERÊNCIA *ONLINE* NAS BIBLIOTECAS DE
ENSINO SUPERIOR: O PROJECTO DE CRIAÇÃO DO PORTAL
ARQUITECTURA DO SABER DA MEDIATECA DA
UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA.**

Maria de Deus Belfo Pereira Amador

**Relatório de Estágio de Mestrado em Ciências da
Informação e da Documentação**

ABRIL 2010



Maria de Deus Belfo Pereira Amador

**A IMPORTÂNCIA DA REFERÊNCIA *ONLINE* NAS BIBLIOTECAS DE
ENSINO SUPERIOR: O PROJECTO DE CRIAÇÃO DO PORTAL
ARQUITECTURA DO SABER DA MEDIATECA DA
UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA.**

Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação.

Área de especialização: Biblioteconomia

Orientador de CID da FCSH-UNL:
Prof. Doutor Bernardo João da Silveira de Vasconcelos e Sousa

Orientadora de estágio da FCSH-UNL:
Mestre Paula Alexandra Ochôa de Carvalho Telo

Orientador de estágio da ULL:
Dr. Helder da Rocha Machado

LISBOA

ABRIL 2010

Ficha Técnica

Autora Maria de Deus Belfo Pereira Amador

Orientador de CID da FCSH-UNL Bernardo João da Silveira de Vasconcelos e Sousa

Orientadora de estágio da FCSH-UNL Paula Alexandra Ochôa de Carvalho Telo

Orientador de estágio da ULL Helder António da Rocha Machado

Título A importância da referência *online* nas bibliotecas de ensino superior: o projecto de criação do Portal *Arquitectura do Saber* da Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa.

Local Lisboa

Ano 2010

Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa - Catalogação na Publicação

AMADOR, Maria de Deus Belfo Pereira, 1960-

A importância da referência *online* nas bibliotecas de ensino superior: o projecto de criação do Portal *Arquitectura do Saber* da Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa / Maria de Deus Belfo Pereira Amador ; orientado por Bernardo João da Silveira de Vasconcelos e Sousa, Paula Alexandra Ochôa de Carvalho Telo, Helder António da Rocha Machado. - Lisboa : [s.n.], 2010. – Relatório de estágio do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

1. SOUSA, Bernardo João da Silveira de Vasconcelos e, 1957-
2. TELO, Paula Alexandra Ochôa de Carvalho, 1963-
3. MACHADO, Helder António da Rocha, 1967-

LCSH:

1. Bibliotecas Universitárias - Serviço de Referência
2. Bibliotecas – Serviço de Referência Virtual
3. Recursos Electrónicos de Informação
4. Bibliotecas – Sítios *Web* - Portugal - Estudo de Casos
5. Universidade Lusíada de Lisboa. Divisão de Documentação, Informação e Investigação. Mediateca - Ensino e Estudo (Estágio)

1. Academic Libraries - Reference Services
2. Electronic Reference Services (Libraries)
3. Electronic Information Resources
4. Library Web Sites – Portugal – Case Studies
5. Universidade Lusíada de Lisboa. Divisão de Documentação, Informação e Investigação. Mediateca - Study and Teaching (Internship)

LCC:

1. Z711.45.A43 2010

Agradecimentos

Ao Dr. Helder da Rocha Machado, meu orientador de estágio na Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa, pela proposta que me ofereceu para desenvolver um trabalho interessante e de grande utilidade para a comunidade académica, pelos conhecimentos que comigo partilhou, pelos conselhos que me concedeu, pela sua disponibilidade constante, pela paciência e pelo incentivo permanente para que seguisse em frente, sobretudo nos momentos de desalento, quando me apetecia deixar tudo para trás... Sem ele, seguramente, não teria chegado ao fim.

Ao Prof. Doutor Bernardo Vasconcelos e Sousa, meu orientador de CID da FCSH-UNL, e à Mestre Paula Ochôa Telo, minha orientadora de estágio da FSCH-UNL, pelo apoio e a disponibilidade que sempre demonstraram, bem como o incentivo para a realização do presente trabalho.

Aos meus pais, filha, tia e, em especial, ao meu marido, pelo encorajamento e ânimo com que sempre me incentivaram, mesmo quando lhes roubei muitas horas de convívio diário.

Aos colegas da DPDI pela compreensão que sempre manifestaram, tendo em conta as minhas ausências ao abrigo do estatuto de bolseira, bem como pelo estímulo que me foram dando para a concretização deste trabalho.

Aos colegas de Mestrado, principalmente à Nádía Raminhos, à Ana Roxo, à Isabel Campos e à Salima Rehemtula pela amizade e espírito de colaboração que sempre demonstraram.

Aos funcionários da Mediateca da ULL, sem exceção, pelo apoio e simpatia demonstrados durante a realização do estágio.

A todos, o meu sincero agradecimento.

*While the dawn of Google may have engendered fears for the future of librarianship,
it has merely challenged librarians to apply their creativity and innovation
to rethinking and reshaping their services for the (post)Google age.*

ARNDT, Theresa S. (2010) – Services in a (post)Google world.
Reference Services Review, 38:1 (2010) 7-9. ISSN 0090-7324.

RESUMO

A IMPORTÂNCIA DA REFERÊNCIA *ONLINE* NAS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR: O PROJECTO DE CRIAÇÃO DO PORTAL *ARQUITECTURA DO SABER* DA MEDIATECA DA UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA.

Maria de Deus Belfo Pereira Amador

O *Processo de Bolonha* veio reformular o modelo de ensino superior europeu, criando um novo paradigma assente na aprendizagem por oposição à docência. Pretende-se que os estudantes desenvolvam não só as suas capacidades de aprendizagem com maior autonomia, mas que ganhem também competências interpessoais, no ambiente académico e na sociedade. A biblioteca de ensino superior desempenhou sempre um papel de apoio ao estudante, no entanto, face às alterações consignadas no novo modelo de ensino, deve dar lugar a um espaço mais amplo, físico e virtual, que disponibilize todo o tipo de recursos, humanos e tecnológicos, necessários para apoiar a comunidade académica, onde se incluem alunos, docentes e investigadores. Este novo modelo de biblioteca, o *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação (CRAI)*, integra todos os recursos que dão apoio à aprendizagem e à investigação de modo a facilitar as actividades desenvolvidas no ambiente académico, fazendo pleno uso das novas tecnologias de informação e comunicação. Compete ao serviço de referência da biblioteca de ensino superior a identificação, o desenvolvimento e a disponibilização de conteúdos, de modo a satisfazer as necessidades informacionais do seu público-alvo. As questões relacionadas com o trabalho académico, a metodologia científica e o acesso a recursos de informação foram identificadas, pelos bibliotecários de referência da MULL, como sendo as que mais dúvidas suscitam aos alunos. A criação do Portal *Arquitectura do Saber*, acessível 24x7, dentro e fora do *campus* universitário vai permitir não só a disponibilização desses conteúdos *online*, mas também possibilitar a interacção entre o bibliotecário de referência e os seus utilizadores, através da utilização de meios electrónicos como *chat*, *e-mail*, *instant messaging (IM)*, entre outros. O serviço de referência que é feito no *front-office* deve apostar cada vez mais na sua evolução para um *virtual-office*, seguindo a tendência do seu principal público-alvo, a geração Google.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas universitárias, serviço de referência, serviço de referência virtual, recursos electrónicos de informação, sítios *web*.

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF ACADEMIC LIBRARIES ONLINE REFERENCE: THE MAKING-OF PROJECT OF PORTAL *ARQUITECTURA DO SABER* OF THE MEDIATECA DA UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA.

Maria de Deus Belfo Pereira Amador

The *Bologna Process* seeks to redefine the model of higher education in Europe by creating a new paradigm based on learning rather than teaching. The desire is for students to develop the wherewithal not only to acquire knowledge with greater autonomy, but to also gain interpersonal skills in academia and society as a whole. The libraries of higher education have always borne a heavy load in supporting the student. However, in light of recent changes, the traditional such library must now give way to a larger space – both physical and virtual – offering a vast range of resources (human and technological) needed for supporting the academic community at all levels – students, teachers and researchers. This new library model – the *Resource Centre for Learning and Research* (CRAI - *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação*) – unites all the resources that aid learning and research, through the intense use of communication and information technologies, in order to make easier all the activities that take place within the academia. The academic library reference service is responsible for the identification, development and availability of contents with the purpose of fulfilling their target-public information needs. The Mediateca reference librarians of Universidade Lusíada de Lisboa have identified academic work, scientific methodology and access to information sources as the subjects that present greater difficulties for students. The making of the Portal *Arquitectura do Saber*, available 24x7, from inside and outside the academic campus will allow the accessibility to online contents as well as the possibility of interaction between reference librarian and users through electronic channels, such as chat, e-mail, instant messaging (IM), among others. The reference service offered at the front-office must definitely develop to a virtual-office, following the tendency of their main target-public, the so called Google generation.

KEYWORDS: Academic libraries, reference service, online reference services, electronic information resources, library web sites.

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

- AAAUL – Associação de Antigos Alunos da Universidade Lusíada
- ACRL – Association of College and Research Libraries
- ALA – American Library Association
- APA – American Psychological Association
- BD – Biblioteca e Documentação
- CC – Creative Commons
- CDE – Centro de Documentação Europeia
- CDU – Classificação Decimal Universal
- CMS – Course Management System
- CRAI – Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação
- CSS – Cascading Style Sheets
- ECLAS – European Commission Library Catalogue
- ECTS – European Credit Transfer and Accumulation System
- EEES – Espaço Europeu de Ensino Superior
- EEI – Espaço Europeu de Investigação
- EIB – Empréstimo interbibliotecas
- EIC – Empréstimo *intercampus*
- ERIC – Education Resources Information Center
- FAQ – Frequently Asked Questions
- GPEARI – Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais [do MCTES]
- HTML – HyperText Markup Language

- ID – Identifier
- IM – Instant Message
- IPG – Information Provider’s Guide
- ISO – International Organization for Standardization
- JISC – Joint Information Systems Committee
- LCC – Library of Congress Classification
- LCSH – Library of Congress Subject Headings
- MULL – Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa
- NLM – National Library of Medicine [dos EUA]
- NP – Norma Portuguesa
- OCDE – Organisation de Coopération et de Développement Économiques
- OCLC – Online Computer Library Center
- OPAC – Online Public Access Catalog
- PORBASE – Base Nacional de Dados Bibliográficos
- QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional
- RSS – Really Simple Syndication
- SDII – Serviços de Documentação, Informação e Investigação
- SLICE – Sistema Lusíada de Informação e Comunicação Electrónicas
- SMS – Short Message Service
- TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
- UE – União Europeia
- UL – Universidades Lusíada
- ULL – Universidade Lusíada de Lisboa
- URMSBJ – Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical Journals

VLE – Virtual Learning Environment

VoIP – Voice over Internet Protocol

VPN – Virtual Private Network

XML – eXtensible Markup Language

WYSIWYG – What you see is what you get

W3W – World Wide Web Consortium

Sumário

01.	Introdução	1
02.	A criação do Espaço Europeu de Ensino Superior e do Espaço Europeu de Investigação: mudança de paradigma de ensino superior	4
	2.1. Novo conceito de biblioteca de ensino superior	5
	2.2. Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação (CRAI)	7
	2.3. CRAI: objectivos	8
	2.4. CRAI: estrutura e serviços	9
03.	A referência <i>online</i> nas bibliotecas de ensino superior	11
	3.1. Referência <i>online</i> : conceitos e percursos	11
	3.2. Referência <i>online</i> : estrutura e serviços	14
04.	Caracterização da instituição hospedeira	18
	4.1. A Universidade Lusíada de Lisboa	18
	4.2. A Mediateca	19
05.	Projecto de criação do Portal <i>Arquitectura do Saber</i>	22
	5.1. Portal <i>Arquitectura do Saber</i> : conceitos e práticas	22
	5.2. Portal <i>Arquitectura do Saber</i> : necessidades, conteúdos e aprendizagem	26
	5.2.1. Identificação de necessidades	26
	5.2.2. Desenvolvimento de conteúdos	27
	5.2.2.1. Metodologia científica	27
	5.2.2.1.1. Métodos científicos	28
	5.2.2.1.2. Fases do processo metodológico	30
	5.2.2.1.3. Epistemologia	32
	5.2.2.1.4. Recolha de informação	33
	5.2.2.1.5. Métodos de estudo	33
	5.2.2.2. Trabalho académico	33
	5.2.2.2.1. Tema do trabalho	34
	5.2.2.2.2. Tipologia de trabalhos	34
	5.2.2.2.3. Regras de estilo	34
	5.2.2.2.4. Revisão linguística e tipográfica	35
	5.2.2.2.5. Procedimentos e prazos	35
	5.2.2.2.6. Defesa do trabalho	37
	5.2.2.3. Citação	37

5.2.2.3.1. Citação autor-data-localização	38
5.2.2.3.2. Citação numérica	38
5.2.2.3.3. Relação entre citação e referência	38
5.2.2.3.4. Citação estrangeira	39
5.2.2.3.5. Citação directa	39
5.2.2.3.6. Citação indirecta.....	39
5.2.2.3.7. Citação de obras não consultadas pelo autor do trabalho	39
5.2.2.4. Referência bibliográfica	40
5.2.2.4.1. Normas	40
5.2.2.4.2. Regras gerais	40
5.2.2.4.3. Tipos de documentos impressos	40
5.2.2.4.4. Tipos de material não livro	41
5.2.2.4.5. Tipos de documentos não publicados	41
5.2.2.4.6. Tipos de documentos electrónicos	41
5.2.2.4.7. Apresentação da bibliografia	41
5.2.2.4.8. Gestores bibliográficos	41
5.2.2.5. Plágio	42
5.2.2.5.1. Como evitar	42
5.2.2.5.2. Sanções a aplicar	43
5.2.2.5.3. <i>Software</i> de detecção	43
5.2.2.5.4. Direitos de autor	43
5.2.2.5.5. Questões éticas e deontológicas	44
5.2.2.6. Recursos de informação	44
5.2.2.6.1. Como chegar ao documento	45
5.2.2.6.2. Como aceder às bases de dados	45
5.2.2.6.3. Como pesquisar numa base de dados	45
5.2.2.6.4. Lista de recursos de informação	46
5.2.2.6.5. Como encontrar artigos de revista	46
5.2.2.6.6. Como consultar as publicações das UL	46
5.2.2.6.7. Como adquirir publicações editadas pelas UL	47
5.2.2.7. MyLusíada	47
5.2.2.7.1. Como aceder ao <i>campus</i> universitário	47
5.2.2.7.2. Como utilizar a plataforma de <i>e-learning</i>	47
5.2.3. Processos de aprendizagem	47

5.2.4. Análise e validação de conteúdos	48
5.2.5. Portal <i>Arquitectura do Saber</i> : comunicação e marketing	48
06. Metodologia do relatório de estágio	51
07. Conclusões	53
08. Referências	57
09. Bibliografia	61
10. Apêndices	64
10.1. Lista de apêndices	65
Apêndice A - Serviços básicos que integram o CRAI e respectiva explicação.....	66
Apêndice B - Regras específicas da arquitectura de informação em ambiente <i>web</i>	69
Apêndice C - Apresentação dos métodos científicos abordados por vários autores	72
Apêndice D - Cronograma sobre a evolução da ciência ao longo da história	75
Apêndice E - Tipos de conhecimento segundo Trujillo	80
Apêndice F - Declaração de orientação	82
Apêndice G - Declaração de originalidade e autenticidade	84
Apêndice H - Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor	86
Apêndice I - Análise comparada de <i>softwares</i> de detecção de plágio .	88
Apêndice J - <i>Benchmarking</i> a páginas <i>web</i> de bibliotecas de ensino superior, nacionais e estrangeiras, dedicadas à metodologia científica, à elaboração do trabalho académico e aos métodos de estudo	90
11. Anexos	94
11.1 Lista de anexos	95
Anexo 1 - Conceitos-chave do CRAI	96
Anexo 2 - Modelo de CRAI: integração de espaços e serviços	98
Anexo 3 - Estatutos da Universidade Lusíada de Lisboa	100
Anexo 4 - Estatutos da Fundação Minerva	112
Anexo 5 - Planta do <i>campus</i>	118
Anexo 6 - Regulamento da MULL	120
Anexo 7 - Planta da MULL	157
Anexo 8 - Design da arquitectura de informação do Portal <i>Arquitectura do Saber</i>	160
Anexo 9 - <i>Layout</i> do Portal <i>Arquitectura do Saber</i>	162

1. Introdução

Este trabalho insere-se no âmbito da componente não lectiva do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, área de Biblioteconomia, opção de Estágio com Relatório, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, realizado na Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa, entre Março de 2009 e Março de 2010, e incide sobre a referência *online* numa biblioteca de ensino superior.

Como ponto de partida para a realização do trabalho considerámos as seguintes questões-chave:

- Como construir os conteúdos para o Portal *Arquitectura do Saber*, de modo a garantir uma pesquisa fácil, um design lógico apelativo e uma navegabilidade intuitiva?
- Quais os tipos de conteúdos mais procurados no âmbito das metodologias do trabalho académico?
- Será que a disponibilização dos conteúdos sobre metodologia científica em ambiente *web* irá permitir aumentar a qualidade dos trabalhos académicos elaborados pelos alunos?
- Que tipo de papel deve assumir o bibliotecário na referência *online*, tendo em conta o novo paradigma de ensino?
- Que tipo de marketing deve ser aplicado ao Portal *Arquitectura do Saber*?

Deste modo, o estudo tem como objectivo organizar e desenvolver conteúdos para o Portal *Arquitectura do Saber* da Universidade Lusíada de Lisboa sobre a metodologia científica, os procedimentos da elaboração do trabalho académico, a orientação para a consulta de fontes de informação e a indicação de como pesquisar os vários recursos disponibilizados, de forma a poder avaliar-se se a disponibilização desses recursos vai dar origem a uma melhor organização do conhecimento e conseqüente melhoria da qualidade dos trabalhos dos alunos.

A escolha do tema surgiu, por um lado, devido ao interesse pelos assuntos relacionados com o serviço de referência e a sua evolução no acompanhamento das novas tendências, nomeadamente através do desenvolvimento da referência *online* e, por outro, pelo desafio em participar na criação de um portal *web* temático sobre as questões inerentes à elaboração do trabalho académico, à metodologia científica e ao acesso a recursos de informação, destinado à comunidade académica da ULL e, em particular, aos alunos. A identificação deste público-alvo e das suas necessidades foi feita pelos bibliotecários de referência da Mediateca, no contacto diário com os alunos, que manifestaram grande

desconhecimento sobre a matéria e, por consequência, serão bastante receptivos à organização desses conteúdos num portal, uma vez que o ambiente *web* lhes é familiar, habituados que estão a navegar na Internet.

Tendo em conta que o *Processo de Bolonha* veio reformular o modelo didáctico do ensino superior europeu criando um novo “paradigma en la enseñanza universitaria que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado al aprendizaje” (Balagué Mola, p. 1), cabe à biblioteca, através do serviço de referência, organizar e disponibilizar os conteúdos necessários para apoiar a comunidade académica, onde se inclui alunos, docentes e investigadores.

Em consequência dessa nova metodologia de aprendizagem, a tradicional biblioteca de ensino superior deve dar lugar a um espaço mais amplo, físico e virtual, que disponibilize todos os recursos que dão apoio à aprendizagem e à investigação, de modo a facilitar as actividades desenvolvidas no meio académico, fazendo pleno uso das novas tecnologias da informação e da comunicação. Em suma, deve evoluir para um *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação* (CRAI), mais em consonância com o modelo didáctico de ensino imposto pelo *Processo de Bolonha*.

Por outro lado, o papel do bibliotecário de referência deve expandir-se para além do *front-office*, desenvolvendo-se cada vez mais no *virtual-office* e junto do público-alvo, em contexto de sala de aula, utilizando para isso os recursos permitidos pelos meios electrónicos, como *chat*, *e-mail*, *instant messaging (IM)*, *ask a librarian*, entre outros, sempre com o objectivo final de satisfazer as necessidades informacionais dos seus utilizadores.

Para a concretização do trabalho e de modo a responder às questões-chave inicialmente colocadas, foi utilizada a técnica de *benchmarking* para pesquisar sítios *web* de bibliotecas de ensino superior, nacionais e internacionais, com o objectivo de analisar quais os que ofereciam as melhores práticas (usabilidade, navegabilidade, ergonomia, arquitectura de informação e design lógico). Foram também identificados os conteúdos, no âmbito das metodologias do trabalho académico, que mais dúvidas suscitavam aos alunos para, a partir dessa avaliação, se construir os textos que estão a ser introduzidos no Portal *Arquitectura do Saber*. Por último, foi elaborado um plano de marketing para divulgação e promoção do produto junto do público-alvo.

Na elaboração do trabalho foram sentidos alguns constrangimentos, nomeadamente, o tempo dedicado à componente prática do estágio não foi suficiente, tendo em conta a

dimensão do projecto, ainda que o número de horas exigidas pelo regulamento tenha sido, largamente, excedido. Por outro lado, foi também sentida uma certa dificuldade em encontrar, nas bibliotecas que consultámos, um conjunto significativo de literatura específica sobre a referência *online* e a construção de conteúdos para a *web*, tendo-se optado por adquirir algumas obras directamente a editoras estrangeiras ou recorrer à pesquisa de revistas electrónicas, mediante assinatura.

Dado o volume de informação do relatório, com especial incidência para a parte prática do estágio, este trabalho foi dividido em onze capítulos, com vários subcapítulos.

Após a introdução, os capítulos dois e três fazem o enquadramento teórico do tema, respectivamente, sobre o novo conceito de biblioteca de ensino superior como *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação* (CRAI) que surge com a mudança de paradigma de ensino superior, e sobre a referência *online* nas bibliotecas de ensino superior, desde o seu percurso histórico à estrutura e serviços que oferece. No capítulo quatro é feita uma caracterização da Instituição onde decorreu o estágio. O capítulo cinco compreende o projecto de criação do Portal *Arquitectura do Saber*, ou seja, apresenta os conteúdos desenvolvidos no estágio e integra os conceitos e as práticas que estiveram por detrás da criação do portal, a identificação das necessidades, o desenvolvimento dos conteúdos, os processos de aprendizagem, a análise e validação de conteúdos e, o plano de comunicação e marketing para divulgação do Portal. O capítulo seis aborda a metodologia seguida no trabalho de que se destaca a utilização da técnica de *benchmarking* e a observação directa dos utilizadores para identificação das suas necessidades. No capítulo sete são apresentadas as conclusões e lançadas algumas pistas para posterior investigação. Os capítulos oito e nove, incluem respectivamente as referências (documentos citados no trabalho) e a bibliografia (outros documentos não citados no trabalho, mas que foram consultados no âmbito da revisão da literatura). Por último, no capítulo dez estão inseridos os apêndices e no capítulo onze incluem-se os anexos.

2. A criação do Espaço Europeu de Ensino Superior e do Espaço Europeu de Investigação: mudança de paradigma de ensino superior

A criação de um espaço comum europeu para o ensino superior e a investigação teve na sua origem a necessidade da Europa afirmar a sua identidade cultural, construída pela multiplicidade de países que a compõem, face a outras sociedades mundiais que privilegiavam a importância do ensino superior, como motor de desenvolvimento das sociedades.

Na sociedade actual, o “conhecimento” é reconhecido como peça fundamental para o desenvolvimento social, económico e cultural dos países, não só porque permite construir sociedades mais justas e equilibradas, mas também porque a produção de conhecimento, nomeadamente no meio académico e científico, gera riqueza e reconhecimento internacional.

A grande diversidade de cursos e qualificações nos países europeus foi considerada um óbice à competitividade, à mobilidade e por consequência, à empregabilidade.

Por essa razão, em 1999, vinte e nove países europeus assinaram a *Declaração de Bolonha*, onde ficou decidido que no espaço de uma década a harmonização do ensino superior europeu seria uma realidade e serviria para adoptar uma estrutura curricular comum a todo o ensino superior europeu que resultasse no reconhecimento das qualificações e na qualidade dos cursos.

A Europa reconheceu assim que “La construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y del Espacio Europeo de Investigación (EEI) constituyen los dos grandes retos que la Unión Europea debe asumir si desea transformarse de una sociedad basada en la economía industrial a una sociedad basada en la creación de conocimiento.” (Sunyer, 2006, p. 327).

A reorganização e harmonização do ensino superior processada nesta última década, conhecida como *Processo de Bolonha*, a que foram aderindo outros países europeus (quarenta e cinco, actualmente) e a necessidade de conferir aos intervenientes do processo (alunos, docentes e investigadores) competências mais alargadas e consentâneas com o desenvolvimento das novas tecnologias de informação, mudaram completamente o paradigma de ensino superior.

Para além da divisão em dois ciclos principais (licenciatura e mestrado) e um terceiro ciclo de doutoramento, a implementação do sistema de créditos europeu (ECTS – *European Credit Transfer and Accumulation System*) veio permitir uniformizar os procedimentos de modo a garantir o reconhecimento da equivalência académica das unidades curriculares, nos vários estabelecimentos de ensino superior que aderiram ao *Processo de Bolonha*.

Em consequência, o modelo didáctico que conhecíamos, centrado no ensino e na docência, passa a estar centrado na aprendizagem. A formação do aluno inclui não só a preparação teórica, em sala de aula, mas toda uma série de trabalhos, individuais ou em grupo, exames, seminários e projectos que contam para a sua avaliação. Por outro lado, o professor assume um papel de tutor, que orienta o aluno nos seus trabalhos e o apoia sempre que necessário, com o objectivo de torná-lo mais autónomo.

Esta nova metodologia de aprendizagem, centrada no conceito de “aprender a aprender ao longo da vida”¹ pretende desenvolver competências específicas, mas também fornecer aos alunos competências transversais, como por exemplo, espírito crítico, poder de inovação, habilidade para analisar e resolver problemas, trabalhar em equipa, aprender a comunicar e a liderar, entre outras.

Para atingir estes objectivos, os alunos, professores e investigadores precisam de ter à sua disposição os meios necessários (financeiros, humanos, equipamentos físicos e informáticos, documentação, arquivo, etc.), integrados no espaço físico e virtual do estabelecimento de ensino superior e em perfeita articulação para poderem oferecer aos seus utilizadores um serviço de qualidade.

Um dos espaços que desde sempre desempenhou um papel essencial no apoio de toda a comunidade académica, é a Biblioteca, que ao longo do tempo foi introduzindo novos conceitos e novas tecnologias da informação nos seus sistemas documentais, demonstrando uma preocupação em acompanhar e tirar proveito dos avanços tecnológicos.

2.1. Novo conceito de biblioteca de ensino superior

Para dar resposta às solicitações impostas pelo novo modelo didáctico, a biblioteca de ensino superior vai ter de adaptar-se, mais uma vez, devendo assumir um papel chave nas novas formas de aprendizagem (Domínguez Aroca, 2005, p. 5).

¹ Adaptado da expressão inglesa *Learning to learn*, inicialmente utilizada no meio empresarial e a partir de meados dos anos noventa incorporada, nos Estados Unidos, Reino Unido e Austrália em projectos ligados aos vários níveis de ensino, com especial incidência no ensino superior.

Durante muito tempo, a biblioteca de ensino superior desempenhou um papel de fiel depositária da produção científica e técnica das várias áreas do conhecimento. Com o aparecimento gradual das novas tecnologias de informação (TIC), a biblioteca de ensino superior deixou de ser apenas um depósito de livros para passar a ser uma janela aberta de acesso à informação. Foi melhorando a gestão e o acesso à documentação, introduzindo novos recursos de informação, apostando no suporte electrónico, nos horários alargados e na formação contínua dos seus técnicos, sempre com o objectivo de proporcionar aos seus utilizadores um serviço de qualidade.

As características de biblioteca híbrida, onde os livros se misturam com outros tipos de suportes, nomeadamente o electrónico, num espaço físico, mas cada vez mais virtual, fazem da biblioteca de ensino superior a entidade que dentro do espaço da universidade melhor reúne as condições para chamar a si a coordenação do novo modelo de ensino e aprendizagem.

Aproveitando a experiência de anos na gestão documental e no contacto directo com os seus utilizadores (alunos, docentes e investigadores), a nova biblioteca de ensino superior deve estar apta para avaliar recursos de informação, desenvolver conteúdos de apoio à aprendizagem, em colaboração com os docentes, integrar recursos e serviços que estão espalhados pelo *campus* universitário, disponibilizar serviços em ambiente *web*, 24x7, e dar formação aos seus utilizadores para um melhor uso dos sistemas de informação.

A questão da alfabetização informacional é essencial, tendo em conta que o novo modelo de ensino aposta na aprendizagem contínua dos alunos de modo a adquirirem as competências necessárias que lhes permitam uma maior autonomia na obtenção dos recursos que procuram. Essas competências passam por saber como pesquisar, como gerir a enorme quantidade de informação que têm ao seu alcance e, sobretudo, como escolher a que melhor se adapta às suas necessidades.

Para o efeito, é necessária uma formação contínua dos bibliotecários nas novas ferramentas de informação, bem como a integração na equipa da biblioteca, de vários outros profissionais (informáticos, *web designers*, *web developers*, técnicos de multimédia, pedagogos, etc.), sem esquecer a cooperação entre bibliotecários e docentes, necessária para a preparação dos conteúdos essenciais ao processo de aprendizagem dos alunos.

2.2. Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação (CRAI)

O *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação* (CRAI)², uma adaptação dos *Resource Learning Centres* de inspiração anglo-saxónica existentes em várias universidades inglesas, é um espaço físico e virtual, onde estão integrados recursos e serviços bibliotecários, tecnológicos, audiovisuais, sistemas de informação, instalações e meios para a edição electrónica e a criação de materiais multimédia, com o objectivo de apoiar a aprendizagem, a docência e a investigação.

Domínguez Aroca (2005, p. 6) define, deste modo, o CRAI “espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación”.

O CRAI assenta em quatro conceitos-chave:³ o apoio à docência e à aprendizagem, a optimização de recursos, a alfabetização múltipla e a gestão da informação.

O apoio à docência e aprendizagem é materializado pela disponibilização de recursos documentais, em todos os tipos de suporte, pela afectação de espaços físicos destinados ao trabalho individual ou em grupo, pela elaboração de materiais didácticos de apoio às unidades curriculares, pela construção de tutoriais que ajudem na melhor utilização dos recursos, pela orientação e atenção prestada aos utilizadores, etc.

A concentração num mesmo espaço de um conjunto de serviços e recursos, que muitas vezes funcionam junto de várias entidades no *campus* universitário (e.g., reprografia, laboratório de línguas, etc.) evita a duplicação de serviços, com a conseqüente diminuição de custos, racionaliza esses espaços para outro tipo de utilizações e permite um melhor aproveitamento dos recursos, quer humanos quer de equipamentos.

A alfabetização múltipla é concretizada pela diversificação de materiais de apoio postos à disposição dos alunos, que lhes permitam desenvolver trabalhos individuais ou em grupo, investigar e gerar conhecimento, mas também é conseguida através da formação prestada aos utilizadores sobre como pesquisar, analisar, seleccionar e utilizar a informação, conceitos essenciais para o desenvolvimento de competências transversais, imprescindíveis na actual sociedade em rede. Como escreve López Gijón, [et al.] (2006, p.

² Esta denominação é a tradução de “Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación”, utilizada pela REBIUN – Rede de Bibliotecas Universitárias espanholas

³ Vide anexo 1 – Conceitos-chave do CRAI, in AREA MOREIRA, Manuel, RODRÍGUEZ JUNCO, Fernando, GLEZ, Daida (2004) - De la biblioteca universitaria a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). [S.l. : s.n.].

69) “La alfabetización en información es un prerequisite para el éxito en todas las competencias profesionales.”

A gestão da informação passa pela avaliação, escolha e organização de todos os conteúdos informativos, nos vários tipos de suporte, e a sua difusão junto da comunidade académica, não só no espaço físico do CRAI, mas também, e cada vez mais, no seu espaço virtual, alargando assim o acesso à informação 24x7.

2.3. CRAI: objectivos

Os grandes objectivos do CRAI são:

- integrar, num mesmo espaço, todos os serviços e recursos que estejam directamente ligados à aprendizagem;
- oferecer um espaço confortável, com boa luminosidade e climatizado que incite ao estudo e à investigação;
- criar plataformas de comunicação que permitam uma aprendizagem mediante a interacção de documentos, pessoas e tecnologia;
- organizar a informação e promover a sua difusão, através dos vários canais de comunicação;
- permitir o acesso a toda a informação e documentação, de forma rápida, fácil e organizada, a qualquer hora, dentro e fora do *campus* universitário;
- dispor de uma infra-estrutura tecnológica e de uma equipa de colaboradores, multifacetada e devidamente habilitada;
- reservar espaços para o estudo individual ou em grupo;
- promover o trabalho conjunto entre alunos e professores;
- programar o crescimento das colecções bibliográficas, bem como a inclusão de outros materiais e colecções, em suporte papel e electrónico;
- formar os utilizadores para uma melhor utilização da informação;
- programar e desenvolver actividades académicas e eventos especiais, bem como as que estão ligadas às diferentes comunidades de utilizadores inseridas no *campus* universitário;
- implementar novos serviços ou abdicar de outros que não se justifiquem.

2.4. CRAI: estrutura e serviços

A estrutura do CRAI é baseada numa equipa multidisciplinar, composta por bibliotecários, arquivistas, *web designers*, *web developers*, informáticos, pedagogos, técnicos de multimédia, etc., que têm como objectivo servir o utilizador no seu processo de aprendizagem, de docência ou investigação.

O modelo proposto por Martínez⁴ (2004, p. 5-10) apresenta um conjunto de serviços básicos, explicados no apêndice A, que devem estar integrados no CRAI, mas cada estabelecimento de ensino superior é livre de fazer as suas adaptações, tendo em conta a sua realidade e as necessidades dos seus utilizadores.

Em Portugal, a biblioteca de ensino superior como *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação* ainda é um conceito quase desconhecido, apesar de algumas bibliotecas já oferecerem serviços como os que foram mencionados.

No entanto, a biblioteca ainda funciona muito como uma estrutura separada do resto da universidade, com um papel bem definido de apoio ao aluno, onde este procura um espaço de estudo e os recursos de informação que necessita para a sua aprendizagem, “pero sin una integración en el proceso educativo universitario” (Ángel Marzal, 2008, p. 77).

Para se conseguir a evolução para o CRAI, é necessário que a gestão de topo do estabelecimento de ensino superior reconheça a sua importância para a comunidade académica e aposte na criação dessa estrutura, que poderá passar pela adaptação da biblioteca existente, ou pela construção de uma estrutura de raiz, situação preferencial.

Depois, é preciso uma mudança de mentalidades, quer relativamente aos bibliotecários, quer relativamente aos docentes. O que está em causa, não é uns fazerem o trabalho que compete aos outros, mas sim trabalharem em conjunto para poderem construir os materiais necessários à aprendizagem, em conformidade com o novo modelo de ensino.

Os docentes devem apoiar-se nos conhecimentos dos bibliotecários sobre gestão, avaliação e selecção de recursos de informação para os ajudarem na elaboração dos conteúdos de apoio à aprendizagem.

Por sua vez, os bibliotecários devem adquirir novas competências profissionais, nomeadamente ao nível das TIC e das potencialidades da *web*, bem como desenvolver o trabalho de equipa com outros parceiros (informáticos, *web designers*, *web developers*, docentes), e especializarem-se na obtenção de recursos de informação nas áreas temáticas dos programas que o seu estabelecimento de ensino lecciona.

⁴ Vide anexo 2 – Modelo de CRAI: integração de espaços e serviços

Este aspecto é muito importante, porque para além do bibliotecário adquirir conhecimentos específicos nas áreas do conhecimento do meio académico onde trabalha, deve também ser capaz de os seleccionar, organizar, e difundi-los pelos seus utilizadores, tarefas que estão, desde sempre, ligadas ao serviço de referência.

Com a crescente utilização da Internet e a disponibilização de conteúdos em ambiente *web* os princípios que estão por trás do serviço de referência (organizar, seleccionar, orientar e formar) mantêm-se, mas devem ser organizados em plataformas tecnológicas, como é exemplo o Portal *Arquitectura do Saber*, utilizando novos canais de comunicação (*chat, e-mail, VoiP*, etc.), para permitir aos utilizadores um acesso imediato aos recursos de informação, mas sem perder o carácter personalizado que caracteriza o serviço de referência presencial.

3. A referência *online* nas bibliotecas de ensino superior

As bibliotecas de ensino superior tiveram que acompanhar a tendência da sociedade em rede e utilizar a Internet para difundir os seus catálogos e oferecer, através do serviço de referência, a informação devidamente seleccionada e organizada, utilizando para o efeito os novos canais de comunicação.

Este modo personalizado de interagir com os utilizadores, a qualquer hora do dia ou da noite, 365 dias por ano, tem como objectivo captar novas audiências, por um lado, e conseguir uma maior autonomia do utilizador, por outro, sem no entanto descurar o serviço de referência presencial, no espaço físico da biblioteca, onde está disponível pessoal técnico especializado para acolher, orientar e informar o utilizador, em horários cada vez mais alargados.

3.1. Referência *online*: conceitos e percursos

As *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, da ALA (2004) definem deste modo a referência *online*:

“Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging”.

A terminologia utilizada pela ALA difere da opção que tomámos, porque entendemos que a palavra “virtual” tem, na língua portuguesa, uma conotação um pouco negativa, de algo que não é real, daí a escolha da expressão “*online*” que identifica perfeitamente o conceito e tem o mesmo significado de virtual.

Existem várias expressões para identificar o conceito de serviço de referência que utiliza a tecnologia electrónica para chegar aos seus utilizadores. Rodríguez Briz (2006, p. 44) apresenta a seguinte lista:

- *E-reference*: referência electrónica
- *Digital reference*: referência digital
- *Virtual reference*: referência virtual
- *Online reference*: referência *online*/em linha
- *Real time reference*: referência em tempo real

- *24/7 reference*: referência 24/7 (referindo-se a um serviço sem interrupção: 24 horas x 7 dias)

Todas estas denominações para um serviço que tem na sua génese a mesma função do serviço de referência tradicional, ou seja, fornecer a informação que o utilizador necessita, ensiná-lo a utilizar os recursos de informação disponíveis e orientá-lo na escolha desses mesmos recursos, visando a sua satisfação, mas com a diferença de que dispõe de meios electrónicos que lhe permitem responder mais depressa e com maior facilidade às suas solicitações.

O conceito moderno de serviço de referência é atribuído por alguns autores, segundo Charles Bunge, *apud* Bopp & Smith (1995, p. 16), a Samuel Green e ao seu documento de 1876 intitulado “Personal Relations Between Librarians and Readers”. Apesar de ter sido escrito a pensar nas bibliotecas públicas, os conselhos que dá aos bibliotecários estão alicerçados nas três funções básicas da referência: informar, ensinar e orientar, que ainda hoje estão perfeitamente actuais. A importância de um bom desempenho destas tarefas, por parte do bibliotecário, vai reflectir-se na procura e reconhecimento da Biblioteca, por parte dos seus utilizadores.

No final do século XIX, é reconhecida a importância da formação na área da referência e é criada, nos Estados Unidos, no Columbia College (1887), a primeira escola para bibliotecários. Do trabalho de referência, como era então intitulado, faziam parte não só a disponibilização dos materiais, directamente das prateleiras, mas também o acompanhamento e aconselhamento dos bibliotecários sobre como melhor utilizar esses recursos, sempre que para isso fossem solicitados.

No início do século XX, a tendência é para a segmentação das colecções por áreas temáticas, caso das bibliotecas públicas, ou para a criação de bibliotecas especializadas em determinada área do conhecimento, como por exemplo as bibliotecas dos departamentos das universidades ou as especializadas pertencentes a instituições. De referir que a função principal deste tipo de bibliotecas era a de informar, exigindo da parte do bibliotecário um conhecimento apurado sobre as necessidades reais do utilizador e a capacidade de procurar esses recursos, de modo a poder fornecer o maior número de referências sobre determinado assunto.

Esta informação era disponibilizada primeiro, nos balcões de referência, privilegiando o contacto entre bibliotecário de referência e utilizador, contribuindo para uma interacção entre os dois. Depois, foi também utilizado o telefone e, posteriormente, as

questões podiam ser colocadas por correio e respondidas pela mesma via. Seguiu-se, a utilização do fax e, a partir dos anos noventa, o recurso ao *e-mail* foi aumentando, ainda que no caso da maior parte das bibliotecas públicas e das bibliotecas de ensino superior, se continue a privilegiar o contacto presencial entre bibliotecário de referência e utilizador.

Por outro lado, em algumas bibliotecas de ensino superior, tem-se apostado também em levar o bibliotecário de referência à sala de aula para responder às inúmeras questões e dúvidas colocadas pelos alunos.

A utilização do computador nas bibliotecas, nos anos setenta, marca uma nova era no acesso à informação, só superada pelo aparecimento da Internet, no fim dos anos noventa.

O acesso a bases de dados *online* através de postos de trabalho com CD-ROM, nos anos oitenta, permitiam aos utilizadores pesquisar e recuperar uma grande variedade de documentos em texto integral e, ao mesmo tempo, fazer a sua impressão, se necessário. Por outro lado, o desenvolvimento de sistemas e consórcios de bibliotecas, quer a nível nacional, regional ou local, através da partilha de recursos representa uma mais-valia para o serviço de referência, pois permite o acesso directo a esses sistemas de informação, alargando o leque de recursos de informação.

Outro desenvolvimento de grande importância para a referência é a criação de redes electrónicas nacionais de partilha de registos bibliográficos, de que são exemplo a OCLC ou, no caso português, a PORBASE. Estes catálogos colectivos *online* de bibliotecas aderentes são uma excelente ferramenta de trabalho, não só porque permitem verificar a existência de um determinado recurso, mas também porque indicam ao utilizador a sua localização e, eventualmente, a possibilidade de obtenção de uma cópia.

É, no entanto, com a expansão da Internet e dos recursos que oferece, nomeadamente através dos motores de pesquisa, de que é exemplo o *Google*, que muitos dos Catálogos *Online* das Bibliotecas (*OPAC – Online Public Access Catalog*) se tornam acessíveis a um número infinito de utilizadores. Em contrapartida, disponibiliza também um vasto conjunto de informação não organizada e estruturada que, por um lado, pode induzir em erro o utilizador que pesquisa determinado tipo de informação e, por outro, levá-lo a desistir rapidamente de procurar nesse canal.

É neste contexto de massificação do uso da Internet que o serviço de referência *online* das bibliotecas de ensino superior se deve desenvolver para oferecer ao utilizador um conjunto de recursos de informação de qualidade, ensinando-o a fazer uma melhor

gestão e utilização desses recursos e orientando-o na escolha dos mesmos, 24x7, a partir de qualquer ponto geográfico.

3.2. Referência *online*: estrutura e serviços

A estrutura do serviço de referência *online* não apresenta grandes alterações relativamente ao serviço que é prestado presencialmente, no entanto existem vários modelos que podem ser adaptados⁵, tendo em conta a realidade de cada biblioteca, nomeadamente no que respeita ao orçamento consignado e ao número de técnicos de referência que pode utilizar.

Um dos modelos reúne num mesmo balcão os dois tipos de referência: presencial e *online*, a que M. Kathleen Kern (2009, p. 73) se refere do seguinte modo: “The ‘one desk’ model encompasses all modes of communication – face to face, telephone, chat, and e-mail (as well as any other way that you might communicate with your patrons, e.g. videoconferencing, telepathy)”. Este modelo permite uma melhor utilização dos vários profissionais de informação e conseqüente rentabilização dos técnicos de referência para o tipo de serviço que, no momento, tem mais procura. O reencaminhamento para outro tipo de serviço (telefone, *e-mail*, *chat*, etc.), mais favorável para o utilizador, também pode e deve ser feito, através da publicitação da existência desses serviços. Outra vantagem deste tipo de modelo é o aproveitamento que os técnicos de referência podem fazer dos recursos impressos que lhes estão próximos.

No entanto, existem algumas desvantagens no modelo de balcão único. Por um lado, pode ser difícil gerir o atendimento *online*, se na frente do balcão de referência estiver uma longa fila de utilizadores à espera de serem atendidos, que não percebem porque é que o técnico em vez de os atender está a escrever no computador ou ao telefone e, por outro lado, esta situação pode originar *stress* do técnico de referência que não consegue dar resposta satisfatória aos utilizadores. Para resolver o problema, é necessário reforçar o número de técnicos de referência em situações pontuais, o que pode ser um problema em bibliotecas com um quadro de pessoal pequeno.

A separação dos serviços de referência, consignando um balcão apenas destinado à referência *online*, é outro dos modelos. Este balcão funciona dentro do espaço físico da biblioteca, mas não deve estar perto do balcão de atendimento, porque “the disadvantage is that, if the librarian is visible to walk-up patron, then he will need to assist them” (Kern,

⁵ A nossa opção foi baseada nas propostas apresentadas por M. Kathleen Kern para a referência *online*. (KERN, 2009, p. 72-82, 88-96).

2009, p. 76). Por isso, o ideal é funcionar num gabinete perto do balcão de atendimento, com a proximidade necessária dos recursos de informação impressos, mas com o sossego imprescindível para responder a cada utilizador. Para além de poder disponibilizar mais tempo a cada utilizador, pode gerir o atendimento telefónico, responder a questões apresentadas por *e-mail* e manter uma conversa no *chat*. Assim, o técnico de referência evita estar exposto a momentos de stress e a ser pressionado pelos utilizadores presenciais.

Mas este modelo só se justifica em bibliotecas com um elevado número de solicitações, quer presencialmente, quer *online*, porque obriga a um reforço do quadro de técnicos de referência, o que muitas vezes é impossível de concretizar por questões orçamentais. Outra desvantagem é o subaproveitamento dos técnicos de referência, porque pode haver períodos com pouca procura, tanto no serviço de referência presencial, como no serviço de referência *online*.

Outra opção de estrutura é o modelo que permite a deslocalização do serviço de referência *online* para os outros técnicos da biblioteca, a partir dos seus próprios gabinetes ou para fora do espaço físico da biblioteca (e.g. a própria casa dos técnicos), sobretudo nos períodos fora do horário normal de trabalho. A vantagem é a de permitir uma rentabilização dos recursos especializados, utilizando os tempos de menor procura do serviço noutras tarefas como a catalogação e a indexação. Desta forma, o técnico de referência dispõe de mais tempo para responder às questões apresentadas, não estando assim tão pressionado pelo serviço.

Se, por um lado, este modelo pode até levar a uma poupança de efectivos, por outro, pode originar a necessidade de haver um agendamento das tarefas ligadas ao serviço de referência *online*, sobretudo porque os técnicos executam outro tipo de tarefas para além da referência *online*. Gerir as múltiplas tarefas inerentes ao serviço documental e por acréscimo as relativas ao serviço de referência *online* pode criar descontentamento nos técnicos, por um lado, porque a interrupção do trabalho de tratamento documental pode conduzir a erros e, por outro, o da referência *online* ser considerado trabalho extra, que nem sempre é reconhecido.

Por último, o modelo de serviço de referência efectuado com recurso a projectos de cooperação entre grupos de bibliotecas que se unem num consórcio. Este modelo, de que são exemplos serviços como “QuestionPoint”, da OCLC, “QandA NJ”, da rede de bibliotecas de Nova Jérquia ou “Maryland AskUsNow”, que reúne um conjunto de bibliotecas públicas e de ensino superior do Estado do Maryland (Kern, 2009, p. 88), funciona na base da resposta 24x7, e possui uma série de vantagens:

- partilha de recursos humanos;
- partilha de recursos financeiros, que podem ser utilizados para aquisição de fontes de informação, para a formação dos técnicos de referência ou para a promoção de acções de marketing;
- planeamento prévio das necessidades do serviço de referência;
- acesso a recursos de informação e a especialistas, em determinadas áreas temáticas, com o objectivo de conferir qualidade ao serviço prestado.

No entanto, apesar das vantagens do modelo, sobretudo para as pequenas bibliotecas com poucos recursos, cujos utilizadores não teriam acesso a um conjunto de informação tão diversificado, também existem algumas desvantagens neste tipo de estrutura.

Os projectos corporativos dada a sua dimensão podem apresentar problemas de gestão, o que pode pôr em causa a qualidade do serviço de referência *online* que presta aos seus utilizadores. Por outro lado, nem todos os técnicos podem disponibilizar os mesmos níveis de resposta, tendo em conta que os recursos e a experiência que possuem varia de técnico para técnico. O mesmo se passa ao nível do conhecimento das novas ferramentas de comunicação (*wikis*, *blogues*, etc.), das fontes de informação (bases de dados, obras de referência *online*, etc.) ou da especialização das unidades de informação (União Europeia, Direito, Gestão, Arquitectura, etc.).

Relativamente ao tipo de serviços disponibilizados através da referência *online*, vários autores fazem distinção entre os que são **assíncronos**, em que o utilizador coloca a questão e espera a resposta do técnico de referência, de modo diferido, e os **síncronos**, em que o utilizador vê respondida a sua questão, instantaneamente, em tempo real.

São exemplos de serviços assíncronos, o *e-mail* e o formulário electrónico, que poderão ser respondidos num período de tempo determinado por cada serviço de referência (geralmente entre 12 e 48 horas).

Dos serviços síncronos fazem parte o telefone, o *chat/IM*, os *SMS*, o *VoIP* e a videoconferência. A utilização do telefone é feita durante o horário normal de atendimento da biblioteca, enquanto que a comunicação via *chat/IM* é geralmente efectuada num horário pré-determinado pelo serviço de referência *online* (todos os dias ou apenas nalguns dias, da parte da manhã/tarde, uma ou mais horas, etc.) dependendo dos recursos de pessoal que pode afectar ao serviço. Se os *SMS* não colocam problemas, porque utilizam os telefones móveis para difundir as mensagens, já a utilização do *VoIP* obriga a equipamento próprio, assim como a videoconferência, não sendo, por isso, ainda muito comum, em Portugal, a sua utilização no serviço de referência *online* das bibliotecas de ensino superior.

O modelo ideal de serviço de referência *online* para a MULL seria uma solução mista que compreenderia um balcão único para as referências presencial e *online*, criado de raiz para o efeito, em que o espaço destinado à referência *online* ficaria numa área contígua à da referência presencial, de modo a permitir a troca de informação entre técnicos dos dois tipos de serviços e o manuseamento dos recursos de informação impressos, mas fora da visibilidade dos utilizadores presenciais. Ou seja, os técnicos da referência presencial (5 técnicos, em grupos de 2) funcionariam ao nível do *front-office* e os da referência *online* (3 técnicos) estariam a trabalhar em *back-office*.

Esta solução acarreta, no entanto, custos elevados, não só a nível de recursos humanos, porque obriga a um reforço do quadro de técnicos de referência, mas também a nível orçamental, porque a contratação de mais técnicos implica maior despesa orçamental.

Actualmente, a MULL funciona com um balcão único para os dois tipos de referência, sendo que em períodos de maior afluxo de utilizadores presenciais, se torna difícil dar resposta às questões que dizem respeito à referência *online* (telefone, *e-mail*, formulário electrónico, etc.).

Do seu quadro de pessoal, a MULL tem 5 técnicos de referência (Técnicos profissionais) afectos à referência presencial, que vão sendo escalados entre si, para darem resposta aos inúmeros pedidos de apoio às salas de leitura e orientação dos utilizadores nas pesquisas das fontes de informação.

O balcão de referência presencial funciona num horário das 09H00 às 23H00, de 2.^a a 6.^a e, ao sábado, das 09H00 às 13H00. Para a referência *online*, a MULL dispõe, de momento, apenas de 1 técnico de referência (Técnico superior) que funciona no horário das 09H00 às 18H00, o que é insuficiente para dar uma resposta atempada e de qualidade ao número de questões colocadas pelos utilizadores através dos diferentes canais de comunicação, apesar do recurso a ferramentas que permitem uma melhor gestão das solicitações (e.g. *Microsoft Dynamics CRM*).

A afectação de, pelo menos, mais 2 técnicos para a referência *online* permitiria uma melhor distribuição do trabalho e, sobretudo, possibilitaria o alargamento do período de funcionamento do serviço.

4. Caracterização da instituição hospedeira

4.1. A Universidade Lusíada de Lisboa

A Universidade Lusíada de Lisboa (ULL)⁶ foi fundada em 28 de Junho de 1986 pela Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, crl e teve origem na cisão verificada na Universidade Livre, que veio a criar também a Universidade Autónoma de Lisboa.

Em 2003, a Cooperativa deu origem à Fundação Minerva – Cultura – Ensino e Investigação Científica⁷, entidade que gere actualmente as Universidades Lusíada, e que tem vindo a alargar as suas actividades, não só em território nacional, com os pólos do Porto e de Vila Nova de Famalicão, mas também aos países de expressão portuguesa, como Angola, com pólos em Cabinda, Benguela e Luanda, e S. Tomé e Príncipe.

Nos mais de 20 anos de existência e com cerca de 27.000 licenciados, as Universidades Lusíada têm vários alunos colocados em lugares de relevo, nos diversos domínios do saber, contribuindo para o desenvolvimento cultural, económico e social do país.

No ano lectivo de 2006/2007, a ULL aderiu ao *Processo de Bolonha* e adaptou a sua oferta formativa aos três ciclos de ensino: licenciatura, mestrado e doutoramento. Actualmente oferece também vários cursos de pós-graduação, de formação e especialização, cursos de especialização tecnológica e *masters*.

A ULL ministra cursos nas áreas das Ciências Sociais e Humanas, da Arquitectura e Artes, das Engenharias e Tecnologias, da Economia, da Gestão, do Direito, da Ciência Política, das Relações Internacionais, das Ciências da Saúde, do Serviço Social e da Psicologia.

Para o efeito, apostou sempre num quadro docente constituído pelos melhores especialistas nas matérias, na actualização constante dos seus equipamentos técnicos e tecnológicos e na renovação das suas práticas pedagógicas.

Para além da formação ministrada na sala de aula, a Universidade Lusíada de Lisboa promove diversas actividades, como seminários, congressos, conferências, *workshops*, cursos de verão, etc., que têm como objectivo complementar os conhecimentos adquiridos nas aulas e, ao mesmo tempo, alargar os horizontes dos seus alunos.

⁶ Vide anexo 3 - Estatutos da Universidade Lusíada de Lisboa

⁷ Vide anexo 4 - Estatutos da Fundação Minerva

Algumas destas actividades são organizadas ou planeadas pelos alunos, com o objectivo da sua integração plena num projecto científico e de enriquecimento comum. A forte ligação dos alunos à Universidade está também patente na existência de vários núcleos dedicados à música e à dança (tunas, grupos de Jazz, de dança e cantares), à literatura, ao teatro, ao cinema, etc., bem como na Associação de Antigos Alunos (AAAUL) que tem desempenhado um papel importante na integração dos recém-licenciados no mercado de trabalho.

Para além destas actividades, a Universidade proporciona aos seus alunos um conjunto de serviços de apoio social, inseridos num Plano de Acção Social Escolar que inclui assistência médica gratuita, seguro de acidentes pessoais e de responsabilidade civil e internamento hospitalar.

Com o objectivo de facilitar a mobilidade dos seus utilizadores, a Universidade criou o *SLICE* (Sistema Lusíada de Informação e Comunicação Electrónicas) que permite o acesso, dentro e fora da Universidade, a qualquer hora, a conteúdos académicos e pessoais, bem como o contacto com professores e colegas e a consulta de bases de dados internas e externas, disponibilizadas pelos Serviços de Documentação, Informação e Investigação (SDII).

De realçar ainda que o *campus* universitário é coberto por rede *wireless*, e dispõe de um Centro Clínico, Bar, Refeitório, Laboratórios, Auditórios, Centros de Informática, Salas de Convívio, Arquivo, Biblioteca, Mediateca e Centro de Documentação Europeia⁸.

4.2. A Mediateca

A Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa (MULL)⁹ é uma unidade áudio-scripto-visual que organiza, processa e disponibiliza recursos de informação, independentemente do tipo de suporte e acesso, utilizando para o efeito, as tecnologias de informação e comunicação.

A MULL¹⁰ está inserida nos Serviços de Documentação, Informação e Investigação (SDII), de que também fazem parte o Arquivo, a Biblioteca e o Centro de Documentação Europeia (CDE), e a sua equipa de trabalho é composta por 17 funcionários, distribuídos do seguinte modo: 1 Director, 3 Bibliotecários, 2 Técnicos Superiores, 5 Técnicos

⁸ Vide anexo 5 - Planta do *campus*

⁹ Vide anexo 6 - Regulamento da MULL

¹⁰ Vide anexo 7 - Planta da MULL

Profissionais BD, 1 Técnico Multimédia, 1 Assistente Administrativo e 4 Auxiliares Técnicos.

Com base no novo paradigma do ensino superior, criado pelo Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES), é dada ênfase ao desenvolvimento de competências de aprendizagem, à tomada de decisões, ao desenvolvimento de projectos e ao papel da tutoria, no acompanhamento do aluno.

As necessidades de procura de recursos de informação, de formação e aprendizagem contínuas, dentro e fora do espaço universitário levam a que a biblioteca de ensino superior deva funcionar como um *Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Investigação* (CRAI), onde estão reunidos todos os serviços universitários de apoio à aprendizagem, à docência e à investigação.

A MULL apreendeu rapidamente este conceito e tem vindo a implementá-lo no seu sistema organizativo, nomeadamente nas áreas da organização e gestão, nos serviços de arquivo, biblioteca, hemeroteca e Internet, nos serviços de apoio à docência e à aprendizagem e na formação permanente.

Para o efeito, disponibiliza espaços físicos onde o estudante pode trabalhar individualmente ou em grupo, recursos bibliográficos e documentais, apoio e orientação local e *online*, com o objectivo de facilitar o acesso a todo o tipo de informação e documentação, de uma forma rápida e organizada.

No âmbito dos recursos bibliográficos e documentais, a MULL põe à disposição dos seus utilizadores as seguintes colecções: monográficas, periódicos, teses, dissertações e trabalhos académicos, documentos da UE, bibliotecas privadas e arquivos pessoais.

A MULL, tendo o CRAI como modelo, processa também informação sobre a universidade, faculdades, *campus*, cursos, procedimento administrativo, docentes, actividades da universidade e outros tipos de informação de interesse para toda a comunidade universitária.

Organicamente a MULL está dividida em quatro grandes áreas: serviços administrativos, serviços de tratamento e processamento da informação, serviços de apoio ao utilizador e à aprendizagem e serviços audiovisuais, multimédia e *Web*, os quais se encontram inseridos numa Direcção que tem como objectivos a coordenação, o planeamento e gestão de qualidade dos serviços prestados.

Os serviços de tratamento e processamento da informação são responsáveis pela normalização e processamento técnico, arquivo de teses e dissertações, tratamento de

doações, restauro, conservação e expurgo de obras, cabendo aos serviços audiovisuais, multimédia e *Web* a responsabilidade pela gestão da Internet, Intranet e Extranet.

Por seu lado, os serviços de apoio ao utilizador e à aprendizagem gerem o serviço de periódicos, o serviço de referência que inclui a informação bibliográfica e o acesso às fontes de informação, serviço de leitura presencial, serviço de empréstimo, EIC, EIB e acesso ao documento, exposição documental e reprodução de documentos.

Relativamente ao trabalho efectuado pelo serviço de normalização e processamento técnico, que compreende a catalogação, classificação e indexação dos documentos, a MULL tem a sua própria política documental apoiada em documentos de trabalho com informações técnicas. Estes documentos visam a normalização, a uniformização das várias tipologias de documentos e o esclarecimento de dúvidas, e foram construídos com base nas regras portuguesas de catalogação, no manual Unimarc, entre outros documentos.

Para além destes documentos, a MULL utiliza a *Library of Congress Classification (LCC)* para a classificação dos documentos e a lista de cabeçalhos de assunto *Library of Congress Subject Headings (LCSH)* para a indexação.

A opção pelos sistemas da Biblioteca do Congresso ficou a dever-se, por um lado, à sua especificidade e exigência e, por outro, à sua permanente actualização que regista as constantes mudanças ocorridas na sociedade actual.

5. Projecto de criação do Portal *Arquitectura do Saber*

A proposta de colaboração na criação de um portal de conteúdos sobre questões inerentes à elaboração do trabalho académico foi-nos colocada no fim da realização da Prática Profissional. Inicialmente, os conteúdos de informação relativos à temática seriam incluídos num sub-portal do Portal do Conhecimento, portal institucional das Universidades Lusíada, criado pelos Serviços de Documentação, Informação e Investigação, onde estariam organizados de modo a facilitar o seu acesso.

Mas tendo em conta, por um lado, a importância que os conteúdos sobre a metodologia científica, os procedimentos da elaboração do trabalho académico e o acesso a fontes de informação têm para a comunidade académica e, por outro lado, a melhoria da qualidade da produção científica que se pretende atingir num futuro próximo, decidiu-se criar um portal com identidade própria e apenas acessível aos utilizadores registados nas Universidades Lusíada.

A escolha do nome *Arquitectura do Saber* foi feita com base na ideia subjacente ao conceito inerente à construção do conhecimento, ou seja, da aprendizagem das regras que envolvem a produção de conteúdos académicos e científicos, com o objectivo de melhorar a qualidade e o rigor.

5.1. Portal *Arquitectura do Saber*: conceitos e práticas

Existem várias definições para o conceito de portal, ou portal *web*, como muitas vezes também é identificado, de que é exemplo a que a JISC - Joint Information Systems Committee (2010) disponibiliza no seu sítio *web*:

“Technically, a portal is a network service that brings together content from diverse distributed resources using technologies such as cross searching, harvesting, and alerting, and collate this into an amalgamated form for presentation to the user. This presentation is usually via a web browser, though other means are also possible.”

A Comissão Europeia, no IPG - *Information Provider's Guide* (2010), define portal *web* do seguinte modo: “Portals gather inter-institutionally general information, specialised material, relevant links and databases around a given topic, a given audience or a specific service.”

Podemos, pois, dizer que a função de um portal assenta na disponibilização, via *web*, de conteúdos de informação organizados e de qualidade, dirigidos a um público específico, sem esquecer “que a organização e a relevância da informação fornecida são os factores mais importantes no desenvolvimento de um portal.” (Carani & Nascimento, 2007, p.112).

A questão da importância da informação, ou seja, dos conteúdos a disponibilizar pelo Portal *Arquitectura do Saber*, foram sempre uma preocupação, tendo em conta que a construção e organização dos conteúdos teriam que obedecer às regras impostas pelas boas práticas reconhecidas para a *web* e que estão consignadas nas normas técnicas e guias elaborados pelo *World Wide Web Consortium* (W3C)¹¹.

Estas boas práticas, segundo McGovern, Norton & O’Dowd (2002, p. 63), assentam em quatro pilares, que são a base da arquitectura de informação:

- metadata e classificação;
- navegação;
- pesquisa;
- *layout* e design.

Para que um documento seja facilmente localizado é necessário que o mesmo possua dados sobre o seu conteúdo (metadados), como título, autor, palavras-chave, classificação, etc., que aparecem embebidos no respectivo código HTML, que cada documento deve conter, e que deve estar ligado ao processo de pesquisa. A classificação, por seu lado, está ligada à navegação e consiste no modo lógico como são organizados os conteúdos. A organização dos conteúdos, para além de hierarquizar a informação em níveis (nunca mais de cinco, de preferência três), deve permitir ao utilizador uma fácil e rápida acessibilidade aos conteúdos, sem que este recorra constantemente ao *scroll*.

No caso do Portal *Arquitectura do Saber* a organização dos conteúdos foi feita quase sempre com três níveis, salvo nos casos em que existe uma grande subdivisão da informação, podendo ir até aos cinco níveis. Esta opção foi escolhida para que não fosse necessário distribuir os conteúdos em várias páginas *web*, o que iria obrigar o utilizador a clicar sobre cada uma delas.

¹¹ O W3C tem como objectivo o crescimento da *web* de forma padronizada, de modo a garantir a sua sustentabilidade a longo prazo. Dos seus princípios fazem parte: uma *web* social, para todos, onde é partilhada a informação, sem barreiras de língua, cultura, *software*, *hardware* ou capacidades pessoais; uma *web* disponível, a partir dos mais variados dispositivos; uma *web* de consumidores e autores, que permite a criação de conteúdos e o desenvolvimento da rede social, apoiada em princípios específicos de arquitectura e *web* design; uma *web* de dados e serviços, onde confluem uma infinidade de dados ligados entre si e um conjunto de serviços para troca de informação, apoiados nas tecnologias XML e na *web* semântica e, uma *web* de confiança, onde a partilha de informação é apoiada em tecnologia que garante um ambiente de segurança e a privacidade dos dados (W3C, 2010).

A navegação refere-se ao modo como o utilizador se movimenta dentro do sítio *web* ou do portal, a facilidade e o tempo que demora a aceder aos conteúdos. O sistema de navegabilidade do *Portal Arquitectura do Saber* foi desenhado para ser intuitivo, simples, directo e de modo a que o utilizador saiba sempre onde está posicionado. Como escrevem McGovern, Norton & O’Dowd (2002, p. 69) “A navegação é o índice de um *site* na *Web*”, ou seja, é através do sistema de navegação que se localizam e se acedem aos conteúdos.

Relativamente à pesquisa, estes autores consideram que devem estar presentes, em todos os menus de um sítio *web* ou portal, dois tipos de pesquisa: básica e avançada, em local bem definido, geralmente em cima, no cabeçalho principal ou num dos cantos do ecrã. A pesquisa básica permite ao utilizador introduzir uma palavra-chave ou termo numa caixa de edição, e um motor de busca é accionado para apresentar os conteúdos que contêm a informação solicitada, a qual deve ser apresentada por ordem de relevância e com a respectiva ligação ao documento. Já a pesquisa avançada permite ao utilizador fazer pesquisas mais completas, com recurso à utilização de operadores booleanos (“e”, “ou” e “não”) que lhe permitem ligar duas ou mais palavras, com o objectivo de refinar a pesquisa. O *Portal Arquitectura do Saber* irá disponibilizar os dois tipos de pesquisa, com base na tecnologia Google.

O último pilar da arquitectura da informação, e não menos importante, tem a ver com o *layout* e design do sítio *web* ou portal (CSS - *Cascading Style Sheets*), o que pressupõe que a criação e apresentação dos conteúdos sejam apelativas (com cores, letras e imagens atraentes), simples (com uma escrita directa, objectiva e clara), intuitivas (de fácil percepção e com boa navegabilidade) e ergonómicas (adaptada às exigências e necessidades do público-alvo a que se destina). Estas características são consideradas indispensáveis na apresentação de um portal e pressupõem, segundo McGovern, Norton & O’Dowd (2002, p. 91-100) que o design e *layout* de páginas e documentos obedeçam a regras específicas da arquitectura de informação em ambiente *web*¹².

Muitas destas orientações técnicas estiveram presentes quando se projectou o design¹³ e o *layout*¹⁴ do *Portal Arquitectura do Saber*, já que este foi pensado tendo em conta as seguintes condições técnicas:

a) A criação de uma *web culture* (comunidades) que inclui, entre outros, possibilidade de personalização, fóruns/áreas de discussão, salas de *chat* temáticas,

¹² Vide apêndice B – Regras para o design e *layout* de páginas e documentos em ambiente *web*.

¹³ Vide anexo 8 – Design da arquitectura de informação do *Portal Arquitectura do Saber*

¹⁴ Vide anexo 9 – *Layout* do *Portal Arquitectura do Saber*

directório de utilizadores, directório de contactos, ligações úteis das comunidades académica e científica, *newsletters* e troca de postais entre utilizadores;

b) O recurso a mecanismos transaccionais (tecnologia de suporte a transacções *web-enabled*) que permitam transacções automáticas seguras, registo para eventos, capacidades de *full-search*, catálogos de publicações e multilinguismo;

c) A aposta na comunicação (mecanismos de acesso *inbound/outbound*) através de notificações automáticas, formulários *auto-reply*, *newsletters*, listas de distribuição (*e-mail*) e *feedback* dos utilizadores;

d) Gestão de conteúdos, com recurso a ferramentas para o desenvolvimento e publicação de informação por utilizadores não técnicos, que possibilitem a gestão de conteúdos WYSIWYG (*What you see is what you get*), *workflow* para publicação de conteúdos, *backup* e *restore* automáticos e arquivo consultável de versões anteriores do portal *web*.

No entanto, por razões que se prendem com a grande procura, por parte da comunidade académica, de conteúdos sobre normalização do trabalho académico, houve necessidade de dar prioridade à disponibilização imediata desses conteúdos, apostando-se, por isso, numa construção faseada do *Portal Arquitectura do Saber*. Num futuro próximo, o objectivo é evoluir para um *Virtual Learning Environment* (VLE) que, para além de facilitar a disponibilização de conteúdos ligados à aprendizagem (*e-learning*), permita a interacção de toda a comunidade académica, através da utilização de ferramentas colaborativas (*chat*, formulários electrónicos, *IM*, Moodle, etc.).

A estrutura utilizada para o *layout* do Portal *Arquitectura do Saber* segue a mesma linha orientadora existente na ULL para criação de páginas *web*, ou seja, um *banner* de topo, com os seguintes elementos:

- logótipo da identificação do projecto (*Portal Arquitectura do Saber*), com hiperligação à página inicial;
- caixa para validação do utilizador (*user ID + password*);
- formulário de registo para utilizadores externos;
- caixa para pesquisa (simples + avançada com formulário);
- ligação para versões linguísticas do portal;
- menu de navegação principal (barra horizontal superior)¹⁵.

Ao topo de página segue-se um *banner* que disponibiliza imagens alusivas aos conteúdos e ao ambiente académico, para além de apresentar o título principal das temáticas

¹⁵ Esta barra contém os seguintes itens: Início, Metodologia, Trabalho académico, Citação, Referência bibliográfica, Plágio, Recursos de informação e MyLusíada.

abordadas. O corpo principal das páginas é constituído, consoante o conteúdo aí inserido, por uma, duas ou três colunas¹⁶. A selecção do *layout* da página ocorre mediante a análise do técnico, tendo em conta a tipologia e quantidade de informação. A página *web* finaliza com três áreas, uma dedicada ao menu de navegação secundário¹⁷, outra, aos atalhos, e, a última, às marcas¹⁸.

5.2. Portal *Arquitectura do Saber*: necessidades, conteúdos e aprendizagem

5.2.1. Identificação de necessidades

O levantamento e identificação das necessidades foram feitos com base na experiência dos técnicos do serviço de referência da Mediateca, através das inúmeras questões colocadas pelos alunos, sobretudo nos últimos três anos, após a adesão das Universidades Lusíada ao *Processo de Bolonha*.

Não só a produção de trabalhos académicos aumentou significativamente, desde então, mas também o rigor na apresentação dos mesmos passou a ser uma exigência, por parte dos docentes.

Perante a situação de quase desconhecimento dos alunos relativamente às regras necessárias para a elaboração de trabalhos académicos, os alunos começaram a recorrer ao serviço de referência da Mediateca, algumas vezes encaminhados pelos próprios docentes.

Tendo em vista uma normalização da apresentação de trabalhos académicos, a Mediateca elaborou dois documentos escritos: um, para apoiar o aluno na elaboração das referências bibliográficas segundo a Norma Portuguesa NP-405 e, outro, para o ajudar na elaboração do trabalho académico, com base nas normas da ISO - International Standard Organisation (e.g. ISO 7144-1986). Estes documentos são distribuídos aos utilizadores nas sessões realizadas em sala de aula ou na Mediateca, através de uma entrevista personalizada.

No entanto, e mesmo com a ajuda dos referidos documentos, existem questões que vão surgindo à medida que preparam e redigem os seus trabalhos. Durante a fase de preparação do trabalho, as questões que os alunos mais colocam dizem respeito à procura de

¹⁶ O portal apresenta os seguintes tipos de página *web*: *banner* de topo, *banner* temático, página de 1 coluna, página de 2 colunas, *hub*, *bridge/overview*, galeria de fotografias, fotografia.

¹⁷ Este menu contém os seguintes elementos: De A a Z, Sobre o portal, Política editorial, Acessibilidade, Advertência jurídica, Créditos, FAQ, Glossário, Utilitários, RSS *feeds*, Mapa do sítio, Contactos e Ajuda.

¹⁸ A barra horizontal inferior inclui a seguinte informação: Proprietário, Edição, Patrocínios e Parcerias.

fontes de informação, nomeadamente dificuldade em pesquisar em bases de dados ou em localizar os recursos que melhor se adaptam à sua investigação. Na fase da escrita, as questões que mais dúvidas suscitam aos utilizadores, são as relacionadas com a elaboração das referências bibliográficas e das citações, com a apresentação gráfica do trabalho (formatação, tipos de letra, estilos, etc.) e com a estrutura do trabalho (ordem de aparecimento no texto dos vários elementos que o constituem).

5.2.2. Desenvolvimento de conteúdos

Tendo como referência a avaliação das necessidades manifestadas pelos alunos, os conteúdos foram desenvolvidos e organizados pelas áreas que levantam mais dúvidas (trabalho académico, citação, referência bibliográfica e recursos de informação), às quais foram acrescentadas outras áreas que estão directamente ligadas à elaboração dos trabalhos académicos (e.g. metodologia científica e plágio) ou que constituem matéria do serviço de referência (e.g. MyLusíada).

Para o desenvolvimento de conteúdos relacionados com a referência bibliográfica, as citações e a formatação das várias partes que compõem o trabalho, decidiu-se que as Universidades Lusíada adoptariam três estilos: estilo geral, baseado em Normas NP e ISO, para a generalidade dos cursos leccionados nas UL; estilo APA da *American Psychological Association*, para as áreas ligadas à Psicologia; e, estilo Vancouver (também conhecido por *Uniform Requirements for manuscripts Submitted to Biomedical Journals - URMSBJ*), para as áreas temáticas das Ciências da Saúde. Este estilo recomenda o manual *Citing Medicine* da National Library of Medicine (NLM), dos EUA, para a elaboração das referências bibliográficas.

Sempre que um dos estilos específicos (APA e Vancouver) for omissivo relativamente a determinada questão, optou-se por remeter para a utilização do estilo geral. Os exemplos fornecidos para cada item são sempre dados nos três estilos, para que o aluno possa fazer a sua opção, tendo em conta o curso que frequenta.

5.2.2.1. Metodologia científica

Para o desenvolvimento de conteúdos sobre metodologia científica foram consultados vários autores que abordam a temática sobre diferentes pontos de vista, consoante estão mais ligados às ciências exactas ou às ciências sociais e humanas, não havendo, por isso, uma definição única sobre o conceito ou uma proposta linear do procedimento científico. O que nos propusemos apresentar, no *Portal Arquitectura do*

Saber, foi uma abordagem possível, mas de modo nenhum esgotada, sobre os pressupostos que devem estar presentes quando se inicia um trabalho académico.

Todos os conteúdos mencionam os autores e as obras que serviram de base para a sua construção, para além de remeterem para a leitura de outras publicações sobre a temática.

O objectivo dos conteúdos inseridos no Portal é facultar ao utilizador uma visão esquematizada dos procedimentos inerentes ao processo de elaboração do trabalho académico, desde o seu planeamento até à sua entrega. De modo a completar a informação sobre metodologia, é também feita uma abordagem sobre epistemologia ou teoria do conhecimento, para que o utilizador perceba a diferença entre ciência, conhecimento e tecnologia.

5.2.2.1.1. Métodos científicos

A produção de conhecimento científico exige a utilização de procedimentos e regras, o método, que Marconi & Lakatos (2007, p. 83) definem como “o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior ou menor segurança e economia, permite alcançar o objectivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.”

Faria & Pericão (2008, p. 829) apresentam a seguinte definição de método científico:

“Esboço organizado e sistemático dos problemas e experiências em que se define o problema, se recompilam e analisam os dados, se deduzem uma ou mais soluções baseando-se na informação que se possui e se propõe a aplicação destas soluções. Tem sempre em conta as perguntas: Quem? O quê? Porquê? Para onde? Como?”

Podemos pois afirmar que o método é parte integrante e obrigatória na produção do conhecimento científico, porque confere as bases lógicas à investigação (Carvalho, 2009, p. 84), mas será que existe apenas um método científico ou vários, dependendo da área de investigação (ciências sociais e humanas ou ciências exactas)?

A revisão da literatura sobre a temática não é assertiva, uma vez que os vários autores têm abordagens diferenciadas sobre o assunto. O conceito de método, como abordagem mais abstracta, segundo Marconi & Lakatos (2007, p. 106) deve ser separado do que as autoras chamam de *métodos de procedimento*, que prefiguram as fases mais específicas da investigação onde o grau de abstracção é menor. Também Carvalho (2009, p.

83-84) menciona que “devemos fazer a distinção entre o *método* (a abordagem) e os *procedimentos operacionais* (as técnicas) utilizados no desenvolvimento da investigação”.

Estes autores consideram como métodos de abordagem, os que tiveram origem nas correntes filosóficas do pensamento científico até ao século XIX, nomeadamente nas concepções racionalista e empirista, em que “o conhecimento científico [...] era gerado através de dois tipos de raciocínios ou métodos: o *Indutivo* que tem origem na concepção empirista da ciência e o *Dedutivo*, originário da concepção racionalista.” (Freixo, 2009, p. 91) e, o que surgiu já no século XX com Karl Popper, o método hipotético-dedutivo (Marconi & Lakatos, 2007, p. 95).

Por outro lado, Vilelas (2009, p. 99), entre outros,¹⁹ refere que actualmente a investigação pode ser abordada de dois modos: **quantitativamente**, assente no paradigma hipotético-dedutivo, que recusa a compreensão subjectiva dos fenómenos, e **qualitativamente**, assente no paradigma holístico-indutivo, que procura interpretar o fenómeno através dos dados fornecidos pelos participantes e dos significados que estes atribuem ao fenómeno.

Enquanto a abordagem quantitativa se baseia num esquema dedutivo e lógico, que procura formular questões de investigação e hipóteses para posteriormente as testar, utilizando a análise estatística, a abordagem qualitativa apoia-se num esquema indutivo, de análise interpretativa, e em geral não tem como objectivo provar hipóteses preconcebidas, mas deixa que elas surjam durante o desenvolvimento do estudo.

A investigação/método/abordagem qualitativa é essencialmente usada nas ciências sociais e humanas, nomeadamente na antropologia e na sociologia, em que o objecto de estudo é o sujeito no seu meio ambiente e em que “o investigador observa as pessoas e as interacções entre elas, participa nas actividades, entrevista as pessoas/chave, conduz histórias de vida ou estudo de casos e/ou analisa documentos já existentes.” (Vilelas, 2009, p. 107).

Como foi anteriormente mencionado, não há uma opinião unânime dos vários autores sobre a classificação dos métodos científicos, razão pela qual se optou por elaborar um quadro²⁰ com as abordagens que cada um faz sobre o assunto.

¹⁹ Fortin (2003), Freixo (2009) e Hernández, Fernández & Baptista (2006)

²⁰ Vide apêndice C - Apresentação dos métodos científicos abordados por vários autores.

No entanto, o método que o aluno deve escolher para a elaboração do seu trabalho acadêmico, depende sempre da orientação que lhe for dada pelo seu orientador, tendo em conta a área científica em que este se insere.

5.2.2.1.2. Fases do processo metodológico

Dos vários autores consultados, optou-se por apresentar a proposta de Fortin (2003), porque nos pareceu ser de fácil compreensão para os utilizadores. Contudo, são recomendadas outras obras para consulta que apresentam outras abordagens sobre a temática.

A autora divide o processo de investigação em três fases (conceptual, metodológica e empírica), cada uma com quatro etapas:

Conceptual

- Escolher e formular um problema de investigação
- Fazer uma revisão da literatura
- Construir um quadro de referência
- Definir o objectivo, as questões de investigação ou as hipóteses

Metodológica

- Traçar um plano de investigação
- Definir a população e a amostra
- Definir as variáveis
- Escolher os métodos de recolha e análise de dados

Empírica

- Recolher os dados
- Analisar os dados
- Interpretar os resultados
- Comunicar os resultados

A fase conceptual inicia-se com a escolha do tema ou domínio que se pretende estudar, geralmente a partir do interesse do investigador sobre a temática, devendo, no entanto, ter presente a pertinência do estudo e o contributo teórico e prático que deverá trazer para a disciplina.

De seguida, é necessário consultar a literatura existente sobre o tema para conhecimento do estado da questão, o que irá também permitir que se delimite o domínio e se reformule o problema de investigação. Esta revisão da literatura serve também para

determinar os conceitos ou a teoria que vai estar na base da elaboração do quadro de referência.

O quadro de referência vai definir a perspectiva de abordagem do problema de investigação e contextualizar o estudo. Pode ser conceptual, se faz referência a conceitos provenientes de teorias, de experiências e investigações, ou pode ser teórico, se explica as relações entre os conceitos estudados.

A definição do objectivo, das questões e hipóteses pretende-se com o porquê do estudo. O objectivo deve esclarecer com clareza o que o investigador pretende fazer durante toda a investigação e dependendo do tipo de investigação, serão colocadas questões, caso se trate de estudo exploratório ou descritivo, ou hipóteses se for um estudo correlacional ou experimental.

Durante a fase metodológica o investigador decide a metodologia a adoptar para ver respondidas as questões de investigação que colocou ou as hipóteses que equacionou.

Para o efeito é necessário desenhar um plano de investigação que vai especificar o tipo de investigação (descrição ou exploração dum fenómeno, verificação de hipóteses, comparação de fenómenos, análise de associações e diferenças, etc.) que se vai utilizar.

É definida a população alvo do estudo, os critérios de selecção da mesma e a amostra que se pretende trabalhar, bem como as variáveis que irão permitir observar e medir conceitos.

Nesta etapa são também escolhidos os instrumentos de recolha de dados (entrevista, questionário, grelha de observação, etc.) que irão ser usados, devendo o investigador assegurar a fiabilidade e a validade dos mesmos, e os tipos de análise estatística que serão relevantes no tratamento dos dados.

Na fase empírica, a recolha de dados deve efectuar-se segundo um plano previamente estabelecido, com a ajuda dos instrumentos escolhidos.

A análise dos dados tem como objectivo obter resultados que permitam ser interpretados pelo investigador.

Após análise dos dados é necessário explicar os resultados obtidos, quer relativamente ao contexto do estudo, quer no que concerne a anteriores trabalhos sobre o tema. Com base nestes dados, o investigador tira as suas próprias conclusões e propõe recomendações ou deixa abertas questões que poderão vir a ser desenvolvidas em futuras investigações.

Por último, o investigador deve elaborar um documento (relatório de investigação, tese, dissertação, etc.), descrevendo todas as fases e etapas que prosseguiu, de modo a comunicar os resultados da sua investigação à comunidade académica e científica. Esta comunicação pode também ser feita em conferências ou em revistas científicas, a nível nacional ou internacional.

5.2.2.1.3. *Epistemologia*

A origem da palavra epistemologia vem do grego “*episteme*” (ciência, conhecimento) e “*logos*” (discurso, estudo), e é um dos ramos da filosofia que se dedica ao estudo da teoria do conhecimento. Procura investigar as origens, a natureza, a estrutura, os métodos e a validade do conhecimento humano, tentando responder a questões como: O conhecimento é inato ou adquirido pela experiência?, Como adquirimos o conhecimento?, Como distinguimos o conhecimento verdadeiro do conhecimento falso?.

Pretendeu-se neste espaço fazer uma breve abordagem histórica sobre a evolução da ciência, com as várias correntes filosóficas e o modo como os vários filósofos foram, ao longo dos séculos, respondendo às questões que se prendem com o conhecimento científico, tendo sido elaborado um quadro²¹ com um cronograma que vai da antiguidade clássica à actualidade.

Para além do conhecimento científico, são apresentados sumariamente outros tipos de conhecimento como o empírico (popular, senso comum), o filosófico e o teológico (religioso) e as características de cada um foram sistematizadas num quadro proposto por Trujillo (1974) *apud* Marconi & Lakatos²² (2007, p. 77-78).

Outra questão abordada prende-se com a neutralidade da ciência, uma vez que, segundo Oliveira (2008) a ciência não envolve juízos de valor, apenas se limita a apresentar os factos reais e actua em conformidade com o método científico “segundo o qual a escolha racional entre as teorias não deve envolver, e de maneira geral não tem envolvido, valores sociais” (Oliveira, 2008, p. 2).

Por último, é feita uma referência à tecnologia que actualmente não se pode dissociar do conceito de ciência, não só porque é uma consequência da investigação científica, mas também porque através dela o investigador tem acesso a um conjunto de conhecimentos científicos, que vão facilitar a produção de novo conhecimento. Segundo

²¹ *Vide* apêndice D – Cronograma sobre a evolução da ciência ao longo da história

²² *Vide* apêndice E – Tipos de conhecimento segundo Trujillo

Carvalho (2009, p. 41) a tecnologia²³ é um dos quatro conceitos científicos fundamentais, para além dos conceitos de ciência, técnica e, investigação e desenvolvimento, mencionados no *Manual de Frascati*²⁴ da OCDE (1993).

5.2.2.1.4. Recolha de informação

No Portal é feita uma enumeração das várias actividades que contribuem para a recolha de informação, começando pela leitura, onde são explicados os tipos de fontes de informação que existem, os elementos auxiliares do documento que ajudam a identificar os textos que procuramos, e de que modo as grelhas ou resumos funcionam como instrumentos que permitem ao leitor retirar os conceitos chave do texto, passando pelas entrevistas exploratórias, pela revisão da literatura, pelos instrumentos de recolha de dados, como questionário, entrevista, observação e dados preexistentes, sejam eles secundários ou documentais e, por último, pelos métodos de análise das informações, dos quais foram escolhidos a análise de conteúdo, a análise estatística dos dados e o trabalho de campo.

5.2.2.1.5. Métodos de estudo

Os métodos de estudo têm como objectivo proporcionar ao aluno um conjunto de regras e procedimentos que lhe permitam organizar o estudo, de modo a obter um melhor rendimento na sua actividade académica. A importância que o ambiente de trabalho tem para a concentração do aluno, as condições fisiológicas necessárias ao seu bem-estar, a maneira como gere o seu tempo em função das suas necessidades e características pessoais e a motivação com que enfrenta os obstáculos são questões referidas no Portal.

5.2.2.2. Trabalho académico

Para a elaboração de trabalhos académicos é necessário conhecer uma série de procedimentos e de regras que são obrigatórios nas várias tipologias de documentos. A informação reunida nesta área do Portal vai abordar questões desde o início do planeamento do trabalho até à sua defesa, dando especial ênfase às regras de estilo, nomeadamente a formatação das várias partes que constituem o trabalho académico, a gramática, a pontuação, a ortografia e a revisão ortográfica.

²³ “*Tecnologia*: conjunto de conhecimentos científicos ou empíricos directamente aplicáveis na produção ou melhoria de bens ou serviços” (Carvalho, 2009, p. 41).

²⁴ “O Manual de Frascati faz parte do sistema estatístico dos países-membros da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico). A importância deste documento prende-se com a necessidade de uniformizar estatísticas e criar indicadores fidedignos e comparáveis nesta área, fornecendo definições e classificações aceites internacionalmente” (GPEAR, 2009).

5.2.2.2.1. Tema do trabalho

No Portal estão incluídos, a escolha do tema do trabalho e os critérios que deverão ser tomados em consideração, a escolha do orientador que deve ser uma autoridade reconhecida pela comunidade científica da matéria em estudo, a definição da problemática, ou seja, saber como abordar o assunto que pretendemos investigar, a elaboração do projecto de investigação, que tem por objectivo a aprovação pelo Conselho Científico do trabalho académico e a elaboração de um cronograma com a calendarização de todas as etapas do trabalho, com a especificação do período de tempo (início e fim), do tipo de tarefa e das horas que se prevê dispensar para cada uma delas.

5.2.2.2.2. Tipologia de trabalhos

Quando se fala em trabalhos académicos, pensa-se logo em dissertações ou em teses, no entanto, existem outras tipologias que são identificadas no Portal, por ordem alfabética, e para as quais é dada uma pequena definição. Desta enumeração de trabalhos, fazem parte a apresentação oral, a apresentação do trabalho em *powerpoint*, a comunicação, a dissertação, o ensaio, o estudo de caso, a monografia de licenciatura, o projecto de investigação, a recensão, a tese, o trabalho académico e o trabalho científico.

5.2.2.2.3. Regras de estilo

Esta área do Portal é que contém mais informação, não só porque aqui estão definidos os critérios subjacentes à organização e formatação do trabalho académico, mas também porque essa formatação é apresentada nos três estilos adoptados pelas Universidades Lusíada para a normalização do trabalho académico.

Conforme foi mencionado no ponto 5.2.2., e tendo em conta a existência nas UL de cursos nas áreas da psicologia e das ciências médicas, cujos docentes recomendam a utilização das normas da APA e o estilo Vancouver, respectivamente, decidiu-se que o manual de estilos das Universidades Lusíada compreenderia a aplicação destes estilos pela comunidade académica dessas áreas, e seria criado um estilo geral para normalização dos trabalhos académicos das restantes áreas científicas ministradas nas UL, sem que os docentes ou alunos destas áreas tenham opção de escolha por um dos outros dois estilos.

Assim, foram criados *templates* para os três estilos, com exemplos práticos de aplicação das regras, em cada estilo, podendo o utilizador escolher o que melhor se coaduna à sua área de estudo ou investigação.

Na apresentação dos trabalhos académicos, para além da organização e formatação do texto, é exigida qualidade na redacção dos mesmos, pelo que a sua escrita deve obedecer a regras ortográficas, gramaticais e de pontuação. Este tipo de questões, algumas vezes um pouco negligenciadas, são essenciais para tornar o texto legível e compreensível para os leitores e, principalmente, porque vão conferir rigor científico ao trabalho académico.

5.2.2.2.4. *Revisão linguística e tipográfica*

A redacção do trabalho académico requer um cuidado apurado ao nível da construção das frases, do vocabulário utilizado e da escrita sem erros. Estas exigências, bem como a clareza na exposição das ideias e a fundamentação bem articulada do tema em estudo, são de extrema importância, porque conferem o rigor exigido ao trabalho académico.

É, por isso, de grande utilidade para o autor de um trabalho académico recorrer a profissionais especializados em revisão linguística e tipográfica de textos, para a revisão final da sua monografia de licenciatura, dissertação ou tese.

Estes profissionais fazem a leitura do trabalho, corrigem os erros gramaticais e gralhas tipográficas e, se necessário, alteram a disposição dos textos, dos espaços e tamanho da letra, sempre com o objectivo de melhorar a apresentação do trabalho.

Existem algumas empresas que efectuem este tipo de tarefa, mediante orçamento prévio solicitado pelo autor do trabalho. No entanto, recomenda-se a verificação da idoneidade das mesmas, nomeadamente da formação académica dos profissionais.

5.2.2.2.5. *Procedimentos e prazos*

O prazo de entrega da monografia de licenciatura depende dos procedimentos administrativos de cada licenciatura.

Existem, no entanto, alguns procedimentos e prazos que o aluno deve observar:

- O pedido da ficha catalográfica deve ser dirigido à Mediateca, 45 dias antes da entrega do trabalho;
- A tradução do título e do resumo da monografia pode ser feita na língua inglesa, por um profissional reconhecido, mediante declaração do mesmo e a expensas do aluno;
- A revisão do português, aos vários níveis, gramatical, ortográfico e de pontuação é também da responsabilidade do aluno.

O prazo de entrega das dissertações e teses é de um ano, contado a partir do lançamento da última nota do plano curricular.

Existem, no entanto, outros procedimentos e prazos que o aluno deve observar:

- O pedido da ficha catalográfica deve ser dirigido à Mediateca, 45 dias antes da entrega do trabalho;
- A tradução do título e do resumo das dissertações e teses deve ser feita na língua inglesa, por um profissional reconhecido, mediante declaração do mesmo e a expensas do aluno;
- A revisão do português, aos vários níveis, gramatical, ortográfico e de pontuação é também da responsabilidade do aluno;
- A apresentação, juntamente com o depósito dos vários exemplares do trabalho académico, das seguintes declarações:
 - **Declaração de orientação**²⁵: esta declaração consubstancia a aceitação, pelo docente e pelo aluno, da orientação de um trabalho académico proposto por este último;
 - **Declaração de originalidade e autenticidade**²⁶: esta declaração vincula o autor a garantir, sob compromisso de honra, que o trabalho académico é da sua exclusiva autoria e está a ser apresentado para avaliação, pela primeira vez;
 - **Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor**²⁷: esta declaração tem como objectivo o consentimento ou a recusa do seu autor em permitir à Fundação Minerva – Cultura – Ensino e Investigação Científica o acesso e reprodução integral do seu trabalho académico, sem renunciar à titularidade dos seus direitos de autor.
- O depósito, na respectiva Secretaria, das seguintes cópias do trabalho académico:
 - Três cópias digitais, gravadas em CD distintos, para os seguintes efeitos: uma para o repositório institucional das UL, outra para a Biblioteca Nacional de Portugal e, a última, para o GPEARI – Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;

²⁵ Vide apêndice F – Declaração de orientação

²⁶ Vide apêndice G – Declaração de originalidade e autenticidade

²⁷ Vide apêndice H – Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor

- Sete cópias em suporte papel, para distribuir da seguinte forma: uma para a respectiva UL, outra para a Biblioteca Nacional de Portugal e, as restantes, para os membros do júri.

5.2.2.2.6. Defesa do trabalho

Pretendeu-se nesta área do Portal chamar a atenção do aluno para o cuidado que deve ter na preparação da defesa do trabalho. Existem duas componentes importantes que estão ligadas entre si: a apresentação do trabalho em *PowerPoint* perante o júri, para a qual é necessário organizar em diapositivos a informação inserida no trabalho, e a apresentação oral que acompanha a explicação dos diapositivos. A própria concepção dos dispositivos obedece a certos critérios que são recomendados, de modo a que o utilizador obtenha os melhores resultados.

São abordadas também questões como a preparação oral da defesa do trabalho, os procedimentos que o orador deve encetar antes da apresentação propriamente dita e os cuidados a ter na apresentação oral, quer ao nível da comunicação verbal (estabelecida através das palavras), quer ao nível da comunicação não verbal (gestos, postura, olhar, expressões, etc.).

5.2.2.3. Citação

A citação tem uma função dupla: identificar a obra de onde foi retirada e indicar a sua localização precisa na fonte. A preocupação ao construir esta área foi a de deixar claro que a cada citação efectuada no texto deve sempre corresponder uma referência bibliográfica, seja na lista de referências, incluída em anexo, seja em nota de pé de página (se o trabalho não tiver lista de referências) [NP 405-1].

São também identificadas as diferentes maneiras de citar e os estilos a elas associados. Se por um lado o estilo geral, baseado na NP 405-1, considera a possibilidade de escolha entre a citação numérica e a citação autor-data-localização, o estilo APA utiliza apenas esta última opção, mas só com autor-data, e o estilo Vancouver usa a citação numérica. No entanto, e tendo em conta a normalização dos trabalhos académicos, decidiu-se que o tipo de citação a utilizar, no estilo geral, seria a citação autor-data-localização.

Para além da explicação destes tipos de citação, são ainda explanadas a citação estrangeira, que causa frequentemente algumas dúvidas aos alunos, porque nunca sabem se devem ou não traduzi-la e, as citações directas e indirectas.

5.2.2.3.1. Citação autor-data-localização

Se as citações estiverem apresentadas sob a forma de referências entre parênteses no interior do texto, cada citação deve conter o apelido do autor, o ano da publicação e, se necessário, os números das páginas citadas. Se o nome do autor for parte integrante do texto apenas devem ser colocados entre parênteses o ano e os números das páginas. A citação dos elementos com mais do que um autor pode abreviar-se e referir-se apenas o nome do primeiro autor seguido de “[et al.]”, desde que a forma abreviada não implique uma correspondência inadequada entre a citação e a lista das referências bibliográficas. Quando as citações e respectiva lista de referências bibliográficas incluírem vários documentos do mesmo autor publicados no mesmo ano, acrescenta-se ao ano de publicação uma letra (a, b, c, etc.), tanto na citação como na lista de referências bibliográficas. As referências bibliográficas são apresentadas por ordem alfabética [NP 405-1].

5.2.2.3.2. Citação numérica

A cada citação é atribuído um número que aparece inserido no texto, em expoente ou entre parênteses, que remete para os documentos, pela ordem em que são citados. As citações seguintes de um mesmo documento mantêm o número inicialmente atribuído à primeira. Se forem citadas partes específicas de um documento, os números das páginas podem ser dados depois dos números das citações. As referências bibliográficas são apresentadas por ordem numérica [NP 405-1].

5.2.2.3.3. Relação entre citação e referência

Quando a citação é utilizada em conformidade com uma lista de referências bibliográficas deve conter os dados suficientes para assegurar a correspondência exacta entre ela e a referência do documento identificado. A citação pode ser apenas uma referência numérica com localização inserida no texto, uma referência abreviada com localização em nota ou uma citação autor-data-localização. No caso de o texto não ter em anexo uma lista de referências ou quando a lista não incluir todas as referências nele citadas, é indispensável que a primeira citação de cada uma das referências, que não figura na lista, inclua os elementos essenciais à referência (autor, título, edição, local de publicação, editor e data) (NP 405-1).

5.2.2.3.4. Citação estrangeira

As citações em língua estrangeira devem ser feitas, no corpo do texto, na língua de origem do documento citado, de modo a garantir o rigor da citação e evitar deturpações de sentido aquando da tradução. No entanto, o autor do trabalho pode optar por fazer a tradução da citação, em nota de pé de página, seguida da expressão (tradução nossa) entre parênteses.

5.2.2.3.5. Citação directa

Esta citação é utilizada sempre que é feita a transcrição exacta das palavras do documento citado. Existem várias maneiras de incorporar uma citação directa no texto:

- Até 3 linhas – deve ser incorporada, entre aspas, no corpo do texto, sem esquecer de mencionar o autor, o ano e a página, quer na citação, quer na lista de referências bibliográficas;
- Mais de 3 linhas - deve aparecer, sem aspas, num bloco separado e indentado do texto, com letra e espaço entre linhas diferente, ao qual se acrescenta a fonte da citação entre parênteses (autor, ano e página/s) depois do ponto final.
- No meio de uma frase - colocar a citação entre aspas e citar a fonte entre parênteses logo a seguir às últimas aspas, continuando de seguida a frase.
- No fim de uma frase - deve ser colocada entre aspas e a fonte da citação, entre parênteses, deve vir imediatamente a seguir às últimas aspas, e só depois do ponto final fora dos parênteses. [APA,6th]

5.2.2.3.6. Citação indirecta

Citação a partir da transcrição das ideias contidas num documento ou em parte dele, utilizando as nossas próprias palavras, ou seja, parafraseando o seu autor.

5.2.2.3.7. Citação de obras não consultadas pelo autor do trabalho

Sempre que a obra citada não foi consultada pelo autor e a mesma é feita com base na consulta da publicação de outro autor, deve fazer-se anteceder a referida citação de *Apud* [em itálico] [NP 405-1]. Recomenda-se, no entanto, que sempre que possível o autor do trabalho deve consultar a obra original.

5.2.2.4 Referência bibliográfica

A referência bibliográfica é formada por um conjunto de elementos essenciais (autor, título, edição, local de publicação, editor e data) que permitem a identificação de um documento ou parte dele. A elaboração da lista de referências, segundo o estilo escolhido no manual de estilos das UL, é parte integrante e obrigatória de qualquer trabalho académico, razão pela qual são indicadas as normas que estiveram na base da elaboração do manual de estilos, as regras gerais de transcrição e as especificações dos elementos das referências bibliográficas, para cada um dos três estilos.

O desenvolvimento dos conteúdos ligados à referência bibliográfica foi feito a partir da norma NP 405, com as correspondentes equivalências nos estilos APA e Vancouver, sempre que esses estilos as considerem.

5.2.2.4.1. Normas

As normas são especificações ou documentos técnicos cuja elaboração e publicação, por entidades públicas de reconhecido mérito, têm como objectivo a regulamentação e a normalização duma determinada matéria.

Neste ponto são enumeradas as normas utilizadas na elaboração do manual de estilos das UL, com acesso directo às mesmas.

5.2.2.4.2. Regras gerais

A construção da referência bibliográfica obedece a um conjunto de regras gerais que definem quais os elementos que dela fazem parte, a ordem em que aparecem e o modo como são transcritos. Os conteúdos desenvolvidos procuram mostrar aos utilizadores onde encontrar, num documento, e para cada um dos estilos (geral, APA e Vancouver) os elementos essenciais para a elaboração da referência, a forma correcta de transcrição (transliteração, abreviaturas, utilização de maiúsculas, pontuação, etc.) e como proceder relativamente às especificações dos elementos das referências bibliográficas (autoria, título, responsabilidade secundária, edição, numeração (publicações em série), dados da publicação, descrição física, colecção, notas e ISBN/ISSN).

5.2.2.4.3. Tipos de documentos impressos

Tendo por base a norma NP 405-1, são dados exemplos de referências bibliográficas, para cada um dos tipos de documentos impressos, aí mencionados, com a respectiva equivalência nos estilos APA e Vancouver.

5.2.2.4.4. Tipos de material não livro

Tendo por base a norma NP 405-2, são dados exemplos de referências bibliográficas, para cada um dos tipos de materiais não livro, aí mencionados, com a respectiva equivalência nos estilos APA e Vancouver.

5.2.2.4.5. Tipos de documentos não publicados

Tendo por base a norma NP 405-3, são dados exemplos de referências bibliográficas, para cada um dos tipos de documentos não publicados, aí mencionados, com a respectiva equivalência nos estilos APA e Vancouver.

5.2.2.4.6. Tipos de documentos electrónicos

Tendo por base a norma NP 405-4, são dados exemplos de referências bibliográficas, para cada um dos tipos de documentos electrónicos, aí mencionados, com a respectiva equivalência nos estilos APA e Vancouver.

5.2.2.4.7. Apresentação da bibliografia

Com base na Norma ISO 7144 (apresentação de teses e documentos similares), decidiu-se pela elaboração de duas listas separadas, uma com as referências, que compreende todos os documentos citados no corpo do trabalho e outra, com a bibliografia que inclui os documentos não citados no texto, mas que contribuíram para a revisão da literatura sobre a temática.

A apresentação da bibliografia e da lista de referências é feita por ordem alfabética (NP 405-1, p. 41), de acordo com as regras para cada um dos estilos aprovados no manual de estilos das UL.

5.2.2.4.8. Gestores bibliográficos

Um gestor bibliográfico é uma ferramenta indispensável para o investigador que pretende redigir um documento científico, pois permite-lhe importar referências bibliográficas a partir de inúmeras bases de dados bibliográficas *online*, guardá-las e organizá-las em pastas, criar as suas bibliografias manualmente escolhendo o estilo de publicação, detectar duplicações de referências, inserir notas, citações ou ficheiros.

São apresentados alguns dos mais utilizados no meio académico, como por exemplo, *EndNote*, *Reference Manager* e *ProCite*, todos comercializados pela Thomson

Reuters, para além do *RefWorks* e do *Zotero*, um *software* de *open source*, que funciona como complemento do *Firefox 2.0* e pode ser descarregado facilmente.

As UL aconselham o uso do *EndNote*, não só porque é de fácil compreensão, mas também porque permite a escolha de vários modelos de citação. Está prevista, num futuro próximo, a possibilidade de toda a comunidade académica das UL poder descarregar este *software*, para uso pessoal.

5.2.2.5. Plágio

O plágio, do grego *plágios*, é definido como “apropriação ou cópia de trabalho alheio (literário ou científico) sem indicação da verdadeira origem” (Machado, 1989, p. 162) e constitui uma infracção grave passível de punição pela legislação nacional (Decreto-Lei n.º 63/85, de 14 de Março, alterado posteriormente por vários diplomas). Saber identificar o procedimento correcto do incorrecto, ter presente o código de conduta que deve guiar o comportamento de toda a população académica, são, entre outras, questões abordadas neste espaço.

5.2.2.5.1. Como evitar

A maneira mais fácil de evitar o plágio é fazer sempre referência à autoria dos textos que utilizamos, quer se trate de citação directa, quer se trate de dizer por palavras nossas aquilo que lemos (paráfrase). Muitas vezes, ao parafrasear, altera-se apenas algumas palavras ao texto plagiado, mas mantém-se a estrutura das frases e as ideias do seu autor, o que também é considerado plágio e é facilmente identificado.

A falta de tempo, a falta de método de leitura ou dificuldades na escrita podem levar ao plágio, pelo que se recomenda que ao iniciar um trabalho académico se deve conceder o tempo suficiente para pensar sobre o trabalho que se vai realizar, organizar o material necessário, nomeadamente as fontes de informação sobre o tema em estudo, fazer as leituras com recurso a resumos e anotações, sem esquecer as referências bibliográficas completas daquilo que se quer citar (pode e deve-se utilizar um gestor bibliográfico) e, quando se tem dificuldades na escrita, como é o caso de estudantes, que não dominam totalmente a língua na qual escrevem ou, simplesmente, porque não têm, ou acham que não têm facilidade em escrever, é preferível pedir ajuda ao docente ou ao bibliotecário de referência.

5.2.2.5.2. *Sanções a aplicar*

As UL, sempre que forem detectadas situações que se configurem de plágio, reservam-se ao direito de convidar o seu autor a deixar de pertencer à comunidade académica da Universidade.

5.2.2.5.3. *Software de detecção*

Existem vários *softwares* de detecção de plágio no mercado, alguns criados pelas próprias universidades ou grupos de professores, para combater as situações de plágio, sobretudo a partir da utilização em massa da Internet e, em especial, na era pós-Google.

A partir da revisão da literatura, elaborou-se um quadro²⁸ com alguns dos *softwares* existentes no mercado, sendo que três deles permitem o *download* gratuito e os outros dois são comercializados.

Como se pode ver pelo quadro, cada produto tem características próprias e actua a diferentes níveis, o que mostra que é quase impossível detectar todos os casos de plágio, nomeadamente aqueles que utilizaram documentos que ainda não estão disponíveis electronicamente e que, por isso, não podem ser comparados.

5.2.2.5.4 *Direitos de autor*

No Portal é abordada a legislação que regulamenta os direitos de autor em Portugal e que tem a sua fundamentação jurídica nos seguintes diplomas: Decreto-Lei n.º 63/85, o qual sofreu alterações publicitadas pelas Leis n.ºs 45/85, de 17 de Setembro, e n.º 114/91, de 3 de Setembro, e pelos Decretos-Leis n.ºs 332/97, ambos de 27 de Novembro, e, ainda, pelas Leis n.º 50/2004, de 24 de Agosto, e n.º 24/2006, de 30 de Junho.

É ainda explicada a utilidade das licenças *Creative Commons* (CC), que existem em Portugal desde 2006, e que permitem ao criador do conteúdo, definir em que contexto este pode ser difundido, bastando-lhe apenas escolher uma das licenças *standard*, no sítio *web*: <http://pt.creativecommons.org>. Apesar das CC não terem o suporte legal que a legislação configura e não substituírem os direitos de autor, são um complemento destes e ajudam a agilizar as formas de utilização.

²⁸ Vide apêndice I – Análise comparada de *softwares* de detecção de plágio.

5.2.2.5.5. Questões éticas e deontológicas

Fortin (2003, p. 114) refere que “a ética significa a avaliação crítica e a reconstituição dos conjuntos de preceitos e de leis que regem os julgamentos, as acções e as atitudes no contexto de uma teoria no âmbito da moralidade”.

Todo o processo de investigação, nomeadamente nas áreas das ciências sociais e humanas, das ciências da saúde e da psicologia, obriga o investigador a seguir um código de conduta (código deontológico), não só relativamente ao método de recolha de dados, sempre que envolva a participação directa de pessoas, mas essencialmente no modo como é feito o tratamento e a divulgação desses dados para não causar prejuízos ou intentar contra os direitos dessas mesmas pessoas.

Para Moreira (2007, p. 147) “os investigadores sociais têm respondido às preocupações de ética, de três maneiras: a) procurando obter o consentimento esclarecido e, por aí, respeitando o direito à privacidade; b) assegurando o anonimato; c) garantindo a confidencialidade da informação”. Quer isto dizer que os sujeitos que participam na investigação têm o direito a serem informados sobre os propósitos a que se destina a investigação com o objectivo de poderem escolher, livremente, se desejam ou não participar no estudo.

Por seu lado, o investigador deve obter, por escrito, um consentimento (“consentimento esclarecido”) da parte de cada sujeito participante na investigação em que este reconhece “que obteve a informação essencial, que conhece bem o conteúdo e que compreendeu bem a natureza do consentimento voluntário que dá. (Fortin, 2003, p. 121). Deve também garantir, que de forma alguma, as respostas dadas pelos sujeitos possam ser identificadas com a sua pessoa (anonimato), ou nos casos em que é absolutamente necessário manter a identidade dos sujeitos, esta apenas deve ser conhecida por um número restrito de pessoas ligadas à investigação, para além do investigador, mas nunca deve ser tornada pública (confidencialidade).

5.2.2.6. Recursos de informação

No Portal são enumerados os vários recursos de informação que o utilizador tem disponíveis e o modo como lhes pode aceder.

5.2.2.6.1. *Como chegar ao documento*

Quando se pesquisa um documento na Base Lusíada, para além da indicação do tipo de formato, é necessário apontar a cota, visto que esta referência é indispensável para localizar os documentos nas salas de leitura. São excepção os periódicos, as dissertações e teses, os audiovisuais e as colecções especiais que têm de ser solicitados no balcão de atendimento.

Essa cota alfanumérica está colada nos documentos, quase sempre na lombada. Existem três tipos de cotas: a *Library of Congress Classification* - LCC (Classificação da Biblioteca do Congresso) para as monografias e as revistas que se encontram na Mediateca; a *European Commission Library Catalogue* - ECLAS (Sistema Automatizado da Biblioteca da Comissão Europeia) para as monografias e as revistas que se encontram no Centro de Documentação Europeia; e, por último, a CDU (Classificação Decimal Universal) para as monografias que se encontram na Biblioteca.

5.2.2.6.2. *Como aceder às bases de dados*

O acesso às bases de dados é feito através do Portal do Conhecimento da Universidade. Algumas bases de dados podem ser acedidas sem necessidade de registo do utilizador (Base Lusíada, Base d'O Europeu, bases com recursos de informação jurídica e revistas de A/Z), enquanto outras (Academic Search Complete, Business Source Complete, ERIC, ISI Web of Knowledge, Library, Information Science & Technology Abstracts, Regional Business News e PsycARTICLES) apenas estão disponíveis na Intranet, o que exige a consulta local das mesmas, ou se estiver a aceder fora do *campus*, deverá fazer o seu *login*.

5.2.2.6.3. *Como pesquisar numa base de dados*

Existem vários tipos de pesquisa que lhe permitem localizar documentos através de palavras ou expressões, recorrendo para o efeito a interfaces simples ou avançadas. O resultado da pesquisa poderá permitir apenas o acesso à referência bibliográfica do documento ou disponibilizar o texto integral do mesmo. Cada base de dados tem a sua terminologia própria, como poderá verificar ao aceder individualmente a cada uma delas. No entanto, todas disponibilizam a **pesquisa simples ou básica**, que permite introduzir uma expressão de pesquisa em todos ou num determinado campo; a **pesquisa multi-campo ou multi-base** onde pode pesquisar em mais do que um campo ou base de dados; e, por último, a **pesquisa avançada** que possibilita o preenchimento dos campos que desejar, como por

exemplo a introdução de uma palavra ou frase, a escolha da língua e do formato do documento, a sua localização ou data, com o objectivo de tornar a pesquisa mais precisa. Sempre que quiser limitar a pesquisa o utilizador pode recorrer a operadores *booleanos* e a *wild cards*.

5.2.2.6.4. Lista de recursos de informação

A lista de recursos de informação foi dividida em bases gerais, bases específicas e repositórios para facilitar a consulta da informação. As bases gerais remetem para recursos de informação nacionais e internacionais, como bibliotecas nacionais e bibliotecas universitárias. As bases específicas apontam para recursos de informação das áreas temáticas estudadas nas UL, como bases jurídicas, portais institucionais e catálogos temáticos. Os repositórios apresentam os conteúdos produzidos por instituições de ensino superior e de investigação.

5.2.2.6.5. Como encontrar artigos de revista

Para localizar artigos de revista deverá aceder à lista de periódicos de A/Z, no sítio *web* do **Portal do Conhecimento** que lhe permite encontrar uma série de funcionalidades, como por exemplo pesquisar pelo índice de revistas, por título, por assunto, ou recorrer à pesquisa avançada. Para além destas formas de acesso poderá também consultar os guias explicativos existentes no respectivo sítio.

5.2.2.6.6. Como consultar as publicações das UL

A consulta nos Serviços de Informação, Documentação e Investigação das UL é de livre acesso, com excepção das dissertações, teses e revistas, para as quais é necessário recorrer ao técnico no balcão de atendimento que lhe fará chegar o documento. No entanto, futuramente o utilizador poderá aceder ao texto integral, de quase todas as dissertações e teses, no Repositório Institucional das UL (Base Lusíada Digital).

Para saber se pode recorrer ao empréstimo domiciliário de um documento, deve verificar o seu estatuto na Base Lusíada (empréstimo local, condicionado ou livre) e consultar o regulamento da Mediateca sobre a política de empréstimos, nomeadamente sobre o número de documentos que pode requisitar.

5.2.2.6.7. Como adquirir publicações editadas pelas UL

As publicações editadas pelas UL podem ser adquiridas em qualquer livraria do país ou no sítio *web* da Universidade Lusíada Editora (<http://editora.lis.ulusiada.pt>).

5.2.2.7. MyLusíada

5.2.2.7.1. Como aceder ao campus universitário

Os conteúdos inseridos neste ponto foram organizados com a preocupação de reunir numa mesma área as questões relacionadas com o acesso aos vários serviços disponibilizados dentro do *campus* universitário. A utilização da expressão “MyLusíada” remete intuitivamente o utilizador para questões que, habitualmente, coloca aos técnicos de referência da Mediateca, como por exemplo:

- Como validar o *UserID* e a *password*;
- Como aceder ao correio electrónico da ULL;
- Como configurar a rede *wireless*;
- Como aceder à Secretaria *online*;
- Como parametrizar o acesso à rede privada virtual (VPN).

Incluiu-se, também, no Portal outros serviços baseados na *web*, como calendário Google, *eLusíada*, FAQs, Forum e *Portal do Conhecimento*, etc.

5.2.2.7.2. Como utilizar a plataforma de e-learning

A plataforma de *e-learning* utilizada é o *Moodle (Modular object-oriented dynamic learning environment)*. Este *software* livre/aberto é um *Course Management System (CMS)* que permite gerir e disponibilizar conteúdos ou criar páginas *web* dinâmicas, utilizando diferentes tipos de interacção (*e-mail*, formulários *web*, *wikis*, fóruns, bases de dados, etc.) entre pares. A utilização desta ferramenta é fundamental para apoiar e agilizar a comunicação entre alunos e professores, bastando apenas fazer o *login* para aceder ao serviço.

5.2.3. Processos de aprendizagem

Depois do levantamento das necessidades, feito através das solicitações colocadas na referência presencial, e que deram origem ao desenvolvimento dos conteúdos inseridos no Portal *Arquitectura do Saber*, faltava saber como seriam eles disponibilizados aos utilizadores neste novo formato.

A difusão de um produto deste tipo visa fomentar a aprendizagem, logo deve ser feita junto dos potenciais utilizadores, podendo ser feita de várias maneiras: a) pelos técnicos da referência presencial, quando respondem às dúvidas do utilizador e dão-lhe a conhecer o Portal *Arquitectura do Saber*; b) com recurso a tutorias; c) através da realização de sessões em sala de aula, onde o aluno tem oportunidade não só de conhecer o serviço, mas também de colocar questões ou dúvidas relativas ao seu funcionamento; e, d) na Internet, utilizando os canais de comunicação síncronos como *IM* e *chat*, característicos da Web 2.0.

5.2.4. Análise e validação de conteúdos

O tratamento e validação de conteúdos foram feitos tendo em conta as necessidades dos utilizadores do Portal *Arquitectura do Saber* no presente, no entanto, se essas necessidades do público-alvo sofrerem alterações, também o Portal deve estar apto a captar as novas necessidades e desenvolver os respectivos conteúdos, num processo de permanente construção deste projecto.

5.2.5. Portal *Arquitectura do Saber*: comunicação e marketing

Quando falamos de marketing, pensamos logo na área da gestão empresarial, porque a actividade está ligada directamente ao mercado de consumo e, por conseguinte, à promoção de determinado produto junto dos potenciais clientes.

No entanto, a utilização dos conceitos e políticas de marketing, que nasceram no meio empresarial, cedo foram aplicadas a outras áreas, nomeadamente à área cultural. Se, como diz Pinto (2007, p. 49) “o marketing é uma actividade intencionalmente planeada, com o objectivo de satisfazer necessidades ou desejos do consumidor”, porque não desenvolver estratégias para fazer chegar ao utilizador de bens culturais (onde podemos incluir as bibliotecas, os arquivos e os museus), aquilo que ele realmente procura.

Essas estratégias de marketing cultural assentam nos seguintes princípios, segundo Camarero Izquierdo & Garrido Samaniego (2008, p. 68): análise da envolvente, através da observação das ameaças a que está sujeita e das oportunidades que pode desenvolver a seu favor; análise dos recursos internos, para decidir de que modo os pontos fortes e fracos da organização podem converter-se em oportunidades de marketing; definição da missão e dos objectivos que se pretendem alcançar; e, finalmente, elaboração de uma estratégia de marketing, que defina os procedimentos adoptados (técnicas de marketing) para se alcançar os objectivos definidos, nomeadamente através da comunicação e difusão do serviço.

Por seu lado o “Strategic marketing for academic and research libraries : participant manual” (ALA, 2006) editado pela Association of College and Research Libraries (ACRL), da ALA, assenta todo o planeamento do processo de marketing no utilizador e nas suas necessidades, presentes e futuras, já que “the fundamental idea of marketing is to focus on how to better satisfy consumers” (ALA, 2006, p.13).

Transpondo as regras de marketing para o ambiente das bibliotecas de ensino superior, este documento define quatro actividades-chave que envolvem o utilizador:

- **Pesquisa de mercado e do utilizador:** quem é, o que quer e quais as suas necessidades;
- **Plano estratégico da biblioteca:** define quais as acções a empreender para satisfazer as necessidades do utilizador e quais os produtos/serviços que vai oferecer;
- **Promoção da biblioteca:** identifica os meios para dar a conhecer os produtos/serviços, e.g. através do logótipo, de mensagens dirigidas ao utilizador, de artigos de merchandising, de publicidade, etc.;
- **Fornecimento do produto/serviço:** entrega do produto/serviço conforme planeado, obter *feedback* do utilizador e fazer eventuais ajustamentos, se necessário.

No caso do Portal *Arquitectura do Saber* também foi identificado o público-alvo, bem como a necessidade manifestada de obter informação sobre a elaboração do trabalho académico, a metodologia científica e a pesquisa de fontes de informação. Essa avaliação foi feita, tendo em conta a experiência interna dos técnicos da Mediateca na referência presencial, e foi a partir dela que se pensou na organização de todos esses recursos num portal temático, acessível 24x7.

Este tipo de portal ainda não é muito comum nos sítios *web* dos estabelecimentos de ensino superior em Portugal, o que prefigura uma oportunidade relativamente à envolvente externa do meio académico, indo também de encontro aos objectivos definidos pela Mediateca para o Portal, que passam pela normalização do trabalho académico e pela melhoria da sua qualidade, quer ao nível dos conteúdos, quer ao nível da apresentação gráfica.

Aproveitando a tendência actual para a criação de portais *web* onde se disponibiliza a informação já organizada, a Mediateca seguindo um plano estratégico, projectou o Portal *Arquitectura do Saber*, de modo a satisfazer as necessidades dos seus utilizadores, e onde se

inclui um plano de comunicação e marketing, que tem como objectivo difundir o serviço, junto da comunidade académica das Universidades Lusíada.

Este plano contempla todas as decisões relativas ao serviço, desde o processo de design do logótipo e de design lógico da arquitectura de informação, à afectação do pessoal para desenvolver as acções de marketing, ao tipo de técnicas de marketing a utilizar para promover o portal (e.g. publicidade, merchandising, venda directa, etc.), à duração da campanha de difusão do serviço, à avaliação e controle das actividades de marketing, através do *feedback* obtido dos utilizadores, até ao eventual reajustamento da campanha, se esta não estiver a alcançar os objectivos previamente estabelecidos.

6. Metodologia do relatório de estágio

Os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração do relatório de estágio foram divididos em três fases: conceptual, metodológica e empírica. A primeira tarefa da fase conceptual foi a escolha do tema do trabalho, que teve em conta, por um lado, a necessidade manifestada pela Mediateca da ULL de construir um portal *web* que reunisse e disponibilizasse, de forma organizada e de acesso simples (Intranet), os conteúdos relativos à elaboração do trabalho académico, à metodologia científica e ao acesso a fontes de informação, e, por outro lado, a pertinência e o contributo prático que um portal deste tipo representa para a comunidade académica das UL.

A revisão da literatura compreendeu diversas áreas, uma vez que são abordadas não só as questões relacionadas com os conteúdos do Portal (metodologia científica, normas para apresentação de trabalhos, plágio e acesso a recursos de informação), mas também as relativas ao novo modelo de ensino universitário, ao serviço de referência *online* nas bibliotecas de ensino superior (antecedentes históricos, definições conceptuais, análise do público-alvo e a tipologia dos serviços electrónicos na era pós-Google), à construção de conteúdos para a *web* (arquitectura da informação, ergonomia, acessibilidade, usabilidade, grafismo ao serviço dos conteúdos e redacção *web*) e ao marketing cultural (análise do segmento e estratégias de marketing). As leituras sobre o novo paradigma de ensino superior e a referência *online* nas bibliotecas de ensino superior permitiram criar um quadro de referência que contextualiza o trabalho. A literatura sobre redacção, gestão e comunicação de conteúdos para a *web* e sobre os procedimentos a ter em conta para a elaboração de um plano de marketing cultural foram necessárias para a componente prática do estágio, ou seja, para produzir os conteúdos do Portal e para delinear um plano de comunicação e de marketing do serviço junto do seu público-alvo, previamente identificado (análise centrada no utilizador, tendo em conta a sua linguagem e o seu comportamento em ambientes digitais).

Ainda nesta fase, foram também definidos os objectivos que se pretendia atingir com a criação do Portal *Arquitectura do Saber*: apoiar o aluno no seu percurso de ensino-aprendizagem, auxiliar o aluno na elaboração dos seus trabalhos académicos, ensinar o aluno a desenvolver competências de pesquisa, tornar o aluno auto-suficiente e melhorar a qualidade dos trabalhos produzidos.

Na fase metodológica foi utilizada a técnica de *benchmarking*²⁹ que consistiu em pesquisar na Internet sítios *web* de bibliotecas ensino superior, nacionais e internacionais, que disponibilizassem a melhor informação de apoio ao utilizador, nas áreas para as quais o Portal *Arquitectura do Saber* está vocacionado. Este procedimento teve como objectivo a identificação dos sítios *web*³⁰ que melhor informação prestavam aos seus utilizadores sobre a temática para, a partir dessa observação, podermos aplicar algumas ideias ou a partir delas inovar e criar as nossas próprias soluções.

Recorreu-se também à observação directa dos futuros utilizadores do Portal, efectuada pelos bibliotecários de referência no contacto directo que têm com os alunos, que lhes permitiu identificar as áreas para as quais estes necessitam maior apoio.

Na fase empírica, após a identificação dos conteúdos a introduzir no Portal, foram construídos pequenos textos sobre a metodologia científica, o trabalho académico, a citação, a referência bibliográfica, o plágio, os recursos de informação e as questões relacionadas com o acesso ao *campus* universitário, áreas que suscitam mais dúvidas ao utilizador.

A introdução de todos os conteúdos na área do Portal *Arquitectura do Saber* não ficou concluída até à elaboração do presente relatório de estágio, dada a dimensão do projecto. Contudo, o trabalho iniciado será, conforme estava previsto, concluído e apresentado previamente aos alunos dos três ciclos de ensino, em sessões realizadas em sala de aula, para avaliação do produto. Essa avaliação será feita através de um questionário com perguntas fechadas e directas entregue aos alunos após a apresentação do Portal, de modo a obter um *feedback* sobre algumas questões, tais como: conteúdos, navegação, interactividade, interfaces criadas, usabilidade, visibilidade, acessibilidade e ergonomia.

Pretende-se que a divulgação desses resultados seja comunicada quando for feita a defesa do relatório, uma vez que este trabalho terá continuidade para além da conclusão do estágio.

²⁹ “O objectivo da avaliação comparativa (*benchmarking*) consiste em gerar ideias que possam ser utilizadas para melhorar práticas correntes numa organização, serviço público ou intervenção. Pode ajudar no aperfeiçoamento da eficiência e do desempenho. Este desiderato é atingido através da comparação de práticas, normalmente com aquelas que se consideram um exemplo de boas ou melhores práticas numa determinada área ou actividade em que se procurar introduzir melhorias.” (Observatório de QREN, 2010).

³⁰ Vide apêndice J – *Benchmarking* a páginas *web* de bibliotecas de ensino superior, nacionais e estrangeiras, dedicadas à metodologia científica, à elaboração do trabalho académico e aos métodos de estudo.

7. Conclusões

Da análise do trabalho realizado podemos destacar dois aspectos incontornáveis para melhor se entender a importância da referência *online* nas bibliotecas de ensino superior: (1) a mudança de paradigma de ensino superior que surgiu com a implementação do *Processo de Bolonha* e que veio alterar substancialmente o modelo didáctico de ensino, passando de um ensino centrado na docência, onde o aluno se limitava a um papel de ouvinte, para um ensino assente na aprendizagem; (2) e o modo como a biblioteca de ensino superior se deve aproximar deste novo contexto, sob pena de se tornar obsoleta, sem procura por parte dos utilizadores.

Tendo em conta que o novo modelo europeu de ensino e aprendizagem incorpora o conceito de “aprender a aprender ao longo da vida” e que ao aluno é exigida uma produção significativa de trabalhos (individuais, em grupo, projectos, etc.), a biblioteca de ensino superior deve chamar a si o papel de entidade coordenadora na oferta de todo o tipo de recursos necessários para apoiar a aprendizagem e a investigação.

A importância de concentrar, num mesmo espaço físico (CRAI), os vários serviços que apoiam a comunidade universitária (alunos, professores e investigadores) e que se encontram espalhados pelo *campus* universitário, vai rentabilizar recursos e, sobretudo, facilitar o acesso à informação e promover a qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

Após o enquadramento do tema em estudo, propomo-nos pegar nas questões-chave que serviram de ponto de partida para a realização do trabalho, com o objectivo de chegar a algumas considerações.

Sobre a primeira questão, como construir os conteúdos do Portal *Arquitectura do Saber*, é indispensável ter em conta questões como a arquitectura da informação, a ergonomia, a acessibilidade, a usabilidade, o grafismo ao serviço dos conteúdos e a redacção *web*, obedecendo às regras e boas práticas estabelecidas para o tratamento da informação em ambiente *web* e, fazendo uso das ferramentas que estão disponíveis na Web 2.0.

Relativamente à questão sobre que tipo de conteúdos tem maior procura por parte dos alunos e, tendo em conta a experiência dos bibliotecários de referência da MULL no balcão de atendimento presencial, podemos referir como principais a pesquisa de fontes de informação, a redacção de trabalhos académicos, nomeadamente a elaboração de

referências bibliográficas e as normas a que estão obrigadas, e as questões éticas sobre a utilização da informação, razão pela qual foram incluídas dentro do Portal.

No que respeita a saber se a disponibilização, em ambiente *web*, dos conteúdos sobre a metodologia científica irá aumentar a qualidade dos trabalhos académicos, acreditamos que sim, tendo em conta o *feedback* dos alunos relativamente à disponibilização desses conteúdos em suporte de papel.

A aquisição de competências, quer específicas quer transversais, é essencial numa sociedade onde o conhecimento é reconhecido como motor de desenvolvimento social, económico e cultural. A alfabetização informacional, caracterizada pelo domínio das novas tecnologias de informação e comunicação ganha especial importância na actual sociedade em rede, com a crescente utilização da Internet, para introduzir e procurar conteúdos.

Sobre o tipo de papel que o bibliotecário deve assumir relativamente à referência *online*, pensamos que deve apostar na utilização de novos canais de comunicação para difundir a informação devidamente seleccionada e organizada; por outras palavras, o serviço de referência *online* deve funcionar como uma interface entre o público e a informação.

Para isso, é necessário não só identificar o público-alvo, mas sobretudo reconhecer as suas necessidades informacionais, seleccionar e organizar os recursos, e facilitar a sua localização e acesso aos utilizadores, recursos que no caso em estudo, dizem respeito às questões que se prendem com a elaboração do trabalho académico, a metodologia científica e o acesso a fontes de informação.

Por outro lado, deve também conhecer os canais utilizados por esse público-alvo (*chat*, SMS, *blogue*, etc.) para comunicar entre si, ou para pesquisar conteúdos de informação (Internet, Google), de modo a transpor essa realidade para dentro da biblioteca de ensino superior com a finalidade de aproximar o utilizador, do espaço físico ou virtual, da biblioteca.

Mas será que os bibliotecários de referência das bibliotecas de ensino superior portuguesas estão preparados para dar resposta a esta realidade?

Pensamos que sim, tendo em conta as várias adaptações que foram introduzindo nas suas práticas, ao longo dos anos, nomeadamente quando foram informatizados os catálogos ou quando surgiu a Internet e com ela a possibilidade de pesquisar nos motores de pesquisa. Theresa S. Arndt (2010, p.7) refere que os bibliotecários de referência, "...are questioning their own assumptions, assessing their local users and services, and engaging their creativity

to experiment with various service models”, o que demonstra uma abertura para a mudança e uma vontade de satisfazer as necessidades dos seus utilizadores, através da utilização das TIC, realidade que consideramos estar a ser interiorizada também nas bibliotecas de ensino superior portuguesas.

No entanto, é fundamental que o bibliotecário de referência aposte na sua formação ao nível da utilização das **tecnologias** que a Web 2.0 oferece (blogues, *wikis*, *RSS feeds*, microblogues, *IM*, redes sociais, etc.), de forma a saber utilizar correctamente as plataformas digitais para a disponibilização de conteúdos e a partilha de informação, ao nível da **comunicação**, de modo a saber comunicar com o público-alvo, no tempo e no espaço, tendo em conta as tendências por ele seguidas, e ao nível da **linguagem** usada pela geração pós-Google para comunicar entre si, nos vários canais e dispositivos que utiliza.

Quanto à questão-chave que respeita ao tipo de marketing que deve ser aplicado para difundir o serviço junto do público-alvo, prevê-se apresentar os resultados quando se fizer a defesa do trabalho, uma vez que apesar de ter sido elaborado um plano de comunicação e de marketing que inclui acções como publicidade, *merchandising*, venda directa e uma avaliação do serviço pelos utilizadores do mesmo, não foi possível executá-las, pelo facto do Portal ainda não ter sido apresentado ao público-alvo.

Para concluir, realçamos a importância da construção deste tipo de plataformas digitais, primeiro porque promovem a mobilidade, visto que permitem o seu acesso a partir de vários dispositivos portáteis (*laptop*, *iphone*, *ipad*), 24x7, e que actualmente são considerados *gadgets* imprescindíveis pela geração que constituiu o público-alvo e, segundo, porque promovem o *e-learning*, através da utilização de ferramentas colaborativas (Moodle) num ambiente de VLE (virtual learning environment) para a qual o Portal *Arquitectura do Saber* ambiciona evoluir, proximamente.

Por último, pretende-se deixar aqui algumas pistas para trabalho futuro, nomeadamente a avaliação do impacto que este tipo de infra-estrutura (Portal *Arquitectura do Saber*) irá ter junto do público-alvo, especialmente dos alunos:

- Será que vai melhorar o conhecimento dos alunos sobre a normalização do trabalho académico, a metodologia científica e o acesso a recursos de informação?
- Será que a qualidade dos trabalhos produzidos aumentará significativamente?

- Será que vai ajudar a uma melhor integração dos alunos na universidade e, por consequência, evitar o abandono escolar registrado, essencialmente, nos primeiros anos dos cursos?

A resposta a estas perguntas pode ser tema para futuros trabalhos de investigação, tendo em conta que ainda não há muita informação sobre a avaliação dos efeitos que um portal *web* temático produz junto de uma determinada comunidade académica.

8. Referências¹

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries (2006) – Strategic marketing for academic and research libraries : participant manual [Em linha]. Updated by Kenneth Marks on behalf of the Association of College & Research Libraries. Chicago : ALA. [Consult. 15 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://sigarra.up.pt/up_uk/web_gessi_docs.download_file?p_name=F1466493461/Springer_ACRL%20Strategic%20Marketing%20PM%20final%20version%200307.pdf>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association (2004) – Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services [Em linha]. Chicago : ALA. [Consult. 10 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (2010) – Publication manual of the American Psychological Association. 6th ed. Washington, DC : APA.

ÁNGEL MARZAL, Miguel (2008) – La irresistible ascensión del CRAI en universidad. Pontodeacesso : revista do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. ISSN 1981-6766. 2:1 (Jun./Jul.2008) 72-97.

APPOLINÁRIO, Fabio (2006) – Metodologia da ciência : filosofia e prática da pesquisa. São Paulo : Pioneira Thomson Learning.

AREA MOREIRA, Manuel ; RODRÍGUEZ JUNCO, Fernando ; GLEZ, Daida (2004) – De la biblioteca universitaria a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). [S.l. : s.n.].

ARNDT, Theresa S. (2010) – Services in a (post)Google world. Reference Services Review [Em linha]. 38:1 (2010) 7-9. [Consult. 10 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020680>>. ISSN 0090-7324.

¹ Estas referências foram elaboradas com base nas seguintes normas:

- ISO 7144:1986 – Documentation – Présentation des thèses et documents assimilés. Esta norma estipula a criação de um capítulo específico para a organização das referências bibliográficas de todos os documentos citados no texto;
- NP 405-1:1994 – Referências bibliográficas: documentos impressos;
- NP 405-2:1998 – Referências bibliográficas: materiais não livro;
- NP 405-3:2000 – Referências bibliográficas: documentos não publicados;
- NP 405-4:2002 – Referências bibliográficas: documentos electrónicos.

BALAGUÈ MOLA, Nuria (2003) – La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación : una aproximación al estado de la cuestión en España. In RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS – Jornadas Rebiun 2003 : los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente. Palma de Maiorca : [REBIUN]. p. 1-32.

BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. (1995) – Reference and information services: an introduction. 2nd. Englewood : Libraries Unlimited.

CAMARERO IZQUIERDO, Carmen ; GARRIDO SAMANIEGO, María José (2008) – Marketing del patrimonio cultural. Madrid : Pirámide, ESIC. (Marketing sectorial).

CARANI, Mirian ; NASCIMENTO, Paulo Adriano do (2007) – *Library portals e subject gateways : conceitos e características*. Cadernos BAD. ISSN 0007-9421. 1 (2007) 110-122.

CARVALHO, J. Eduardo (2009) – Metodologia do trabalho científico : “saber-fazer” da investigação para dissertações e teses. 2.^a ed. Lisboa : Escolar Editora.

DOMÍNGUEZ AROCA, Maria Isabel (2004) – La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje : docentes y bibliotecarios, aprendemos juntos porque trabajamos juntos. Revista de educación a distancia. ISSN 1578-7680. (2004) 1-25.

EUROPEAN UNION. European Commission (2009) – Portals. In EUROPEAN UNION. European Commission – Information Provider’s Guide [Em linha]. [Brussels : Directorate General Communication, 2009]. [Consult. 13 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<ULR:http://ec.europa.eu/ipg/define/site/portals/index_en.htm>.

FARIA, Maria Isabel ; PERICÃO, Maria da Graça (2008) – Dicionário do livro : da escrita ao livro electrónico. Coimbra : Almedina.

FORTIN, Marie-Fabienne (2003) – O processo de investigação : da concepção à realização. 3.^a ed. Loures : Lusociência.

FREIXO, Manuel João Vaz (2009) – Metodologia científica : fundamentos, métodos e técnicas. Lisboa : Instituto Piaget.

FERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto ; HERNÁNDEZ COLLADO, Carlos ; BAPTISTA LUCIO, Pilar (2006) – Metodologia de pesquisa. 3.^a ed. São Paulo: McGraw-Hill.

INTERNATIONAL COMMITTEE OF MEDICAL JOURNAL EDITORS (October 2008) – Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical Journals : Writing and Editing for Biomedical Publication [Em linha]. Philadelphia : ICMJE. [Consult. 10 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<ULR:http://www.icmje.org/urm_full.pdf>.

ISO 7144. 1986, Documentation – Présentation des thèses et documents assimilés. Genève : ISO. 10 p.

JOINT INFORMATION SYSTEMS COMMITTEE – Portals : frequently asked questions [Em linha]. London : JISC, 2010. [Consult. 1 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/portals/faq.asp>>.

KERN, M. Kathleen (2009) – Virtual reference best practices : tailoring services to your library. Chicago : ALA.

LÓPEZ-GIJÓN, Javier, [et al.] (2006) – La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. ISSN 1518-2924. Número especial (2º semestre 2006) 63-80.

MACHADO, José Pedro, ed. lit. (1989) – Grande dicionário da língua portuguesa. Lisboa : Sociedade de Língua Portuguesa ; Algés : Euro-Formação. Vol. 9: PERNQUES.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2007) – Fundamentos de metodologia científica. 6ª ed. São Paulo : Atlas.

MARTÍNEZ, Didac (2004) – El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI : el nuevo modelo de biblioteca universitaria. In Jornadas organizadas por la BUC : los recursos electrónicos en la colección de la biblioteca. Madrid : Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2004. p. 1-14.

MCGOVERN, Gerry ; NORTON, Rob ; O'DOWD, Catherine (2002) – Como escrever para a web. Vila Nova de Famalicão : Centro Atlântico. (Sociedade da informação).

MOREIRA, Carlos Diogo (2007) – Teorias e práticas de investigação. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE (2007) – Citing medicine : the NLM style guide for authors, editors, and publishers [Em linha]. 2nd ed. Bethesda, MD : NLM. [Consult. 1 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/bookshelf/br.fcgi?book=citmed>>.

NP 405-1. 1994, Informação e documentação – Referências bibliográficas : documentos impressos. Monte da Caparica : IPQ. 49 p.

NP 405-2. 1998, Informação e documentação – Referências bibliográficas : parte 2 : materiais não livro. Monte da Caparica : IPQ. 27 p.

NP 405-3. 1999, Informação e documentação – Referências bibliográficas : parte 3 : documentos não publicados. Monte da Caparica : IPQ. 14 p.

NP 405-4. 2002, Informação e documentação – Referências bibliográficas : parte 4 : documentos eletrônicos. Monte da Caparica : IPQ. 26 p.

OLIVEIRA, Marcos Barbosa de (2008) – Neutralidade da ciência, desencantamento do mundo, e controle da natureza. Scientiae Studia. ISSN 1678-3166. 6:1 (Jan./Mar. 2008) 97-116.

PINTO, Maria Leonor Cardoso Sérgio (2007) – O marketing nas bibliotecas públicas portuguesas. Lisboa : Colibri; Évora : CIDEHUS-EU. (Bibliotecas – estudos & colóquios ; 13).

PORTUGAL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. GPEARI – Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (2009) – Manuais metodológicos e conceptuais [Em linha]. Lisboa : GPEARI. [Consult. 22 Mar. 2010]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.gpeari.mctes.pt/?idc=117&idi=81744>>.

PORTUGAL. Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. Observatório do Quadro de Referência Estratégico Nacional (s.d.) – Manual técnico II : métodos e técnicas de avaliação [Em linha]. Lisboa : Observatório do QREN. [Consult. 15 Mar. 2010]. Disponível em WWW:<URL: http://www.observatorio.pt/item1.php?lang=0&id_page=548>.

QUIVY, Raymond ; CAMPENHOUDT, Luc van (2005) – Manual de investigação em ciências sociais. 4.ª ed. Lisboa : Gradiva. (Trajectos ; 17).

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) – Los servicios de referencia virtual : surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama.

SUNYER, Sílvia (2006) – Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI, y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento. Intangible capital. ISSN 1697-9818. 14:2 (Oct.-Dic. 2006) 327-337.

VILELAS, José (2009) – Investigação : o processo de construção do conhecimento. Lisboa : Edições Sílabo.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (2009) – W3C mission [Em linha]. Cambridge, MA : W3C. [Consult. 16 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.w3.org/Consortium/mission>>.

9. Bibliografia¹

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (2006) – Manual de estilo da APA : regras básicas. Tradução de Magda França Borges. Porto Alegre : Artmed.

ANDRADE, Maria Margarida de (2006) – Introdução à metodologia do trabalho científico : elaboração de trabalhos na graduação. 7.^a ed. São Paulo : Atlas.

ARIAS COELLO, Alicia ; SIMÓN MARTÍN, José (2005) – Planes estratégicos en las bibliotecas universitarias españolas. Documentación de las Ciencias de la Información. ISSN 1988-2890. 28 (2005) 73-85.

BOAVENTURA, Edivaldo M. (2004) – Metodologia da pesquisa : monografia, dissertação, tese. São Paulo : Atlas.

CALDEIRA, Pedro Zany (2008) – Regras e concepção para a escrita científica : (área da psicologia). Lisboa : Climepsi. (Pérolas ; 1).

CALENGE, Bertrand (1996) – Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Electre – Éd. Du Cercle de la Librairie. (Bibliothèques).

CARRILHO, Fernanda (2004) – Métodos e técnicas de estudo. Lisboa : Presença. (Textos de apoio. Nova série ; 4).

CASTELLS, Manuel (2002) – A era da informação : economia, sociedade e cultura : a sociedade em rede. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian. (Manuais universitários). Vol. 1.

CURRIE, Jane P. (2010) – Web 2.0 for reference services staff training and communication. Reference Services Review [Em linha]. 38:1 (2010) 152-157. [Consult. 10 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020789>>. ISSN 0090-7324.

DEVLIN, Frances; CURRIE, Lea; STRATTON, John (2008) – Successful approaches to teaching through chat. New Library World [Em linha]. 109:5/6 (2008) 223-234. [Consult. 29 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Artic>

¹ Esta bibliografia foi elaborada com base nas seguintes normas:

- ISO 7144:1986 – Documentation – Présentation des thèses et documents assimilés. Esta norma estipula a criação de um capítulo específico para a organização dos documentos que não foram citados no texto e que fizeram parte da revisão da literatura;
- NP 405-1:1994 – Referências bibliográficas: documentos impressos;
- NP 405-2:1998 – Referências bibliográficas: materiais não livro;
- NP 405-3:2000 – Referências bibliográficas: documentos não publicados;
- NP 405-4:2002 – Referências bibliográficas: documentos electrónicos.

le&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0721090502.pdf>.
ISSN 0307-4803.

EPPS, Amy S. van (2005) – The evolution of electronic reference sources. Library hi-tech [Em linha]. 23:2 (2005) 287-298. [Consult. 28 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=lib_research>. ISSN 0737-8831.

GRONEMYER, Kate ; DEITERING, Anne-Marie (2009) – “I don’t think it’s harder, just that it’s different” : librarians’ attitudes about instruction in the virtual reference environment. Reference Services Review [Em linha]. 37:4 (2009) 421-434. [Consult. 10 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320911007029>. ISSN 0090-7324.

HARLEY, Bruce; DREGER, Megan; KNOBLOCH, Patricia (2001) – The postmodern condition: students, the web and academic library services. Reference Services Review [Em linha]. 29:1 (2001). 23-32. [Consult. 29 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2400290102.pdf>.ISSN 0090-7324.

ISMAIL, Lizah (2010) – What net generation students really want : determining library help-seeking preferences of undergraduates. Reference Services Review [Em linha]. 38:1 (2010) 10-27. [Consult. 10 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020699>. ISSN 0090-7324.

KILLACKY, Jim ; THOMAS, Cheryl ; ACCOMANDO, Annette (2002) – Learning communities and community colleges : a case study. Community College Journal of Research and Practice [Em linha]. 26:10 (Dec. 2002) 763-775. [Consult. 20 Dez. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=3&hid=101&sid=16858efd-5800-43ea-9fce-4bf8ebc6146f%40sessionmgr113>. ISSN 1521-0413.

LANKE, R. David, ed. Lit., [et al.] (2008) – Virtual reference service : from competencies to assessment. London : Facet.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean (1999) – A construção do saber : manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre : UFMG/ARTMED.

LESSARD-HÉBERT, Michelle ; GOYETTE, Gabriel ; BOUTIN, Gérald (2005) – Investigação qualitativa : fundamentos e práticas. 2.^a ed. Lisboa : Instituto Piaget. (Epistemologia e Sociedade ; 21).

MCDONALD, Andrew (2005) – Creación de centros de recursos para el aprendizaje : cualidades y recomendaciones, proyectos recientes en el Reino Unido, bibliografía

selectiva. Traductor Antonio Lozano. Madrid : CRUE - Conferencia de Rectores de Universidades Españolas. (Documentos de trabajo).

MONFASANI, Rosa Emma ; CURZEL, Marcela Fabiana (2008) – Usuarios de la información : formación e desafíos. Buenos Aires : Alfagrama.

OLIVEIRA, Maria Marly de (2005) – Como fazer projectos, relatórios, monografias, dissertações e teses. 3.^a ed. Rio de Janeiro : Elsevier.

PÉREZ RIOBÓ, Emilio (2006) – E-Marketing : el marketing a través de las nuevas tecnologías. Vigo : Ideaspropias.

PANTRY, Sheila ; GRIFFITHS, Peter (2002) – Creating a successful e-information service. London : Facet.

READ, Eleanor J. (2007) – Data services in academic libraries : assessing needs and promoting services. Reference & User Services Quarterly [Em linha]. 46:3 (2007) 61-75. [Consult. 28 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2007/46n3/read.pdf>>. ISSN 1094-9054.

THOURAYA, Daouas (2007) – Guider les étudiants universitaires vers l'autorégulation dans leur apprentissage en ligne. Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire. [Em linha] 4:1 (2007) 20-31. [Consult. 25 Mar. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ritpu.org/IMG/pdf/ritpu0401_thouraya.pdf>. ISSN 1708-7570.

WAGNER, A. Ben ; TYSICK, Cynthia (2007) – Onsite reference and instruction services : setting up shop where our patrons live. Reference & User Services Quarterly [Em linha]. 46:4 (2007) 60-65. [Consult. 28 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.rusq.org/wpcontent/uploads/2007/46n4/PDFs/46n4_wagner_tysick.pdf>. ISSN 1094-9054.

YIN, Robert K. (2005) – Estudo de caso : planejamento e métodos. 3.^a ed. Porto Alegre : Bookman.

10. APÊNDICES

10.1. Lista de apêndices

APÊNDICE A	Serviços básicos que integram o CRAI e respectiva explicação.
APÊNDICE B	Regras específicas da arquitectura de informação em ambiente <i>web</i> .
APÊNDICE C	Apresentação dos métodos científicos abordados por vários autores.
APÊNDICE D	Cronograma sobre a evolução da ciência ao longo da história.
APÊNDICE E	Tipos de conhecimento segundo Trujillo.
APÊNDICE F	Declaração de orientação.
APÊNDICE G	Declaração de originalidade e autenticidade.
APÊNDICE H	Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor.
APÊNDICE I	Análise comparada de <i>softwares</i> de detecção de plágio.
APÊNDICE J	<i>Benchmarking</i> a páginas <i>web</i> de bibliotecas de ensino superior, nacionais e estrangeiras, dedicadas à metodologia científica, à elaboração do trabalho académico e aos métodos de estudo.

APÊNDICE A

Serviços básicos que integram o CRAI e respectiva explicação

Serviço de informação geral e acolhimento universitário - este serviço é fundamental para o estudante quando chega à universidade e necessita de apoio e orientação, bem como informação sobre a universidade, cursos, matrículas e outros procedimentos administrativos, professores, actividades, habitação, transportes, etc.

Serviço de biblioteca - compreende os serviços básicos para a aprendizagem, destinados a docentes e alunos (serviços de empréstimo, leitura, apoio ao utilizador, formação de utilizadores, acesso ao catálogo, acesso à Internet, reprografia e outros); serviços de investigação, destinados a docentes e alunos que estejam envolvidos em projectos de investigação e formação contínua (serviços de referência especializada, consulta a bases de dados e revistas electrónicas, pesquisa documental em bases de dados pagas, formação de utilizadores nas ferramentas electrónicas de acesso à informação, formação para a elaboração e edição de trabalhos científicos e outros); e, serviços digitais, destinados a todos os utilizadores virtuais (serviços de acesso à biblioteca digital e repositórios institucionais, acesso a produtos multimédia, empréstimo *on-line*, difusão selectiva de informação a pedido, aquisição e pedido de documentos *on-line*, apoio documental e bibliográfico *on-line* e outros).

Serviço de informática - compreende serviços de autenticação e acesso, apoio aos postos de trabalho no CRAI, programação e inovação tecnológica, segurança e manutenção, apoio ao utilizador virtual, empréstimo de computadores portáteis e outros.

Serviço de laboratório de idiomas - uma das competências necessárias à entrada no mercado do trabalho é a aprendizagem de línguas estrangeiras, nomeadamente o inglês, língua utilizada também na maioria dos trabalhos académicos. Este serviço deve oferecer a possibilidade de aprendizagem de idiomas com o apoio de docentes, a auto-aprendizagem individual com o apoio de recursos multimédia, conversações em grupo e outras.

Serviço de procura activa de emprego - este serviço deve ajudar o estudante, de forma autónoma, a aprender como: elaborar um *curriculum vitae*, responder a uma entrevista de trabalho ou procurar um emprego. Deve também oferecer serviços de orientação profissional, promover o acesso a bases de dados de empresas e pesquisa de emprego na Internet.

Serviço de apoio ao aluno - este serviço deve providenciar o acesso a salas de estudo abertas 24 horas/dia, tutorias, aulas de apoio, aulas equipadas com TIC e outros.

Serviço de apoio à formação de docentes - este serviço deve promover a realização de cursos de formação para docentes em técnicas e métodos pedagógicos e a reciclagem e inovação docente, entre outros.

Serviço de criação e elaboração de materiais didáticos e multimédia - a importância da Internet e da utilização das TIC em ambiente de aula, deve levar o CRAI a disponibilizar ferramentas que permitam desenvolver uma educação apoiada na *web*, de que são exemplo, serviços de elaboração de conteúdos multimédia e audiovisuais, vocacionados para a Internet e para plataformas de *e-learning*, de laboratório de auto-aprendizagem, com a presença de postos de trabalho equipados com programas informáticos de educação, de apoio criativo e desenvolvimento de projectos e de criação de metadados.

Outros serviços - serviços de publicações e edições da Universidade, de livraria e papelaria, de reserva de salas para tutoria ou equipadas com TIC, serviço de apresentações, reuniões, exposições e debates, e acesso a espaços destinados à sociabilização da vida universitária e outros.

APÊNDICE B

Regras específicas da arquitectura de informação em ambiente *web*

- design e *layout* de páginas:
 - Todas as páginas devem ter um cabeçalho que inclua logótipo, nome do produto, navegação global e uma caixa de pesquisa;
 - Todas as páginas devem ter um rodapé que inclua informação sobre o *copyright*, com ligação para a página que contém a informação legal;
 - O *scroll* deve ser sempre feito na vertical, nunca na horizontal;
- design e *layout* da página principal:
 - O menu de navegação global e a informação essencial sobre o sítio *web* ou portal devem estar bem visíveis;
 - Deve utilizar-se títulos com resumos para apresentar os conteúdos na coluna central;
 - Os outros títulos sem ou com resumos de uma linha devem ser colocados por baixo do título com resumo completo ou na coluna da direita e devem possuir uma ligação para o documento completo;
 - Deve ser atribuída uma data no início do resumo;
 - Uma ligação do género “mais info” deve ser introduzida no fim de cada resumo completo;
 - Deve repetir-se o título e resumo na página que contém o documento completo.
- design e *layout* de documentos:
 - As páginas devem, preferencialmente, ter duas ou três colunas, sendo o corpo do documento colocado na coluna do centro;
 - Deve optar-se por escolher tipos de letras *sans serif* (arial, helvética e verdana), tamanho 10;
 - Cada documento deve ter uma data, um título e um resumo ou parágrafo de introdução;
 - Ter em atenção o comprimento de linha dos documentos, porque se torna difícil ler texto em colunas muito largas (o ideal situa-se entre 9 e 12 palavras, por linha);

- Permitir as funcionalidades de se poder enviar por *e-mail* ou de imprimir o documento;
- Mencionar sempre, no fim do documento, a nota sobre o *copyright*, para além da ligação de *copyright* a colocar no rodapé de cada página.

APÊNDICE C

Apresentação dos métodos científicos abordados por vários autores

Autor	Abordagens
FORTIN (2003)	Métodos de investigação: <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualitativo; 2. Quantitativo.
FREIXO (2009)	Métodos de investigação: <ol style="list-style-type: none"> 1. Indutivo; 2. Dedutivo; 3. Hipotético-dedutivo; 4. Descritivo; 5. Correlacional; 6. Diferencial; 7. Experimental; 8. Quantitativo; 9. Qualitativo.
HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ & BAPTISTA (2006)	Métodos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque qualitativo; 2. Enfoque quantitativo.
MARCONI & LAKATOS (2007)	Métodos de abordagem: <ol style="list-style-type: none"> 1. Indutivo; 2. Dedutivo; 3. Hipotético-dedutivo; 4. Dialéctico. Métodos de procedimento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Histórico; 2. Comparativo; 3. Monográfico; 4. Estatístico; 5. Tipológico; 6. Funcionalista; 7. Estruturalista; 8. Etnográfico; 9. Clínico.
QUIVY & CAMPENHOUDT (2005)	“Os métodos não são mais do que formalizações particulares do procedimento [...] (p. 25) “O procedimento é uma forma de progredir em direcção a um objectivo.” (p. 25) Procedimentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruptura; 2. Construção; 3. Verificação.

	<p>Etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pergunta de partida; 2. Exploração; 3. Problemática; 4. Construção do modelo de análise; 5. Observação; 6. Análise das informações; 7. Conclusões.
VILELAS (2009)	<p>Métodos das ciências sociais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Histórico; 2. Comparativo; 3. Monográfico; 4. Estatístico; 5. Fenomenológico. <p>Estudos de investigação quanto ao modo de abordagem:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quantitativos; 2. Qualitativos. <p>Estudos de investigação quanto ao objectivo geral:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exploratórios; 2. Descritivos; 3. Correlacionais. <p>Estudos de investigação quanto aos procedimentos técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bibliográficos; 2. Experimentais; 3. Pós-facto; 4. Inquéritos; 5. Transversais; 6. Históricos; 7. Estudo de casos; 8. Etnográficos; 9. Fenomenológicos; 10. Teoria fundamentada; 11. Inquérito apreciativo; 12. Investigação - acção; 13. Revisão sistemática da literatura; 14. Grupos focais.

APÊNDICE D

Cronograma sobre a evolução da ciência ao longo da história

Antiguidade Clássica (ca. 600 a.C. - 300 d.C.)		
625-548 a.C.	Tales de Mileto	Considerado um dos primeiros filósofos do Ocidente, introduziu a matemática na Grécia. Partindo da observação dos fenómenos da natureza, elaborou conceitos que podiam ser generalizados.
570-500 a.C.	Pitágoras	Acreditava que o universo e todos os seus fenómenos podiam ser representados matematicamente. Considerava o pensamento a fonte mais poderosa de conhecimento do que os sentidos.
460-370 a.C.	Demócrito	Idealizador do "atomismo": o universo seria composto por corpúsculos indivisíveis - os átomos. Advogava a favor da validade dos sentidos (percepção).
469-399 a.C.	Sócrates	A sua filosofia incidia no homem e na sociedade, e não na natureza. Acreditava na supremacia da argumentação e do diálogo.
427-347 a.C.	Platão	Proponente do "Idealismo": o mundo das ideias, do intelecto e da razão constituía-se na verdadeira realidade.
384-322 a.C.	Aristóteles	Desenvolveu a lógica, defendendo o intelecto e a reflexão como as fontes principais do conhecimento.
342-270 a.C.	Epicuro	Retomou o "atomismo" de Demócrito e defendeu a ideia de que o conhecimento era fruto da sensação, obtida por meio do contacto dos sentidos com os fenómenos.
Idade Média (ca. 300 - 1350)		
354-430	Santo Agostinho	Utilizou o racionalismo de Platão e Aristóteles para defender a doutrina cristã: Deus conduzia tudo o que acontecia no universo, tendo também o domínio do conhecimento, que só podia ocorrer pela iluminação.
1214-1292	Roger Bacon	Reafirmou a lógica de Aristóteles e antecipou a importância da observação aliada à experimentação.
1225-1274	São Tomás de Aquino	Admitiu ser possível chegar a certas verdades por meio da razão e dos sentidos, além da iluminação divina. O homem é livre porque ao contrário de todos os outros seres, é um ser racional.
1266-1308	Duns Scotus	Postulava a ideia de <i>tábua rasa</i> , isto é: a mente dos recém-nascidos encontrava-se em branco e vai sendo preenchida a partir dos sentidos - de onde vem todo o conhecimento.
Renascimento (ca.1350 - 1650)		
1467/69-1536	Erasmus	Humanista, defendia a necessidade de apelar a razão e a espiritualidade, relativizando os dogmas.
1473-1543	Copérnico	Destruí a visão estática do mundo medieval ao afirmar que a Terra gira à volta do Sol. O seu pensamento é caracterizado pela tentativa de

		verificar a teoria através da observação.
1561-1626	Francis Bacon	Propôs a indução como principal motor para a produção de novos conhecimentos. O conhecimento científico decorria da experimentação contínua, defendendo a história natural e o uso do conhecimento para desenvolver a situação do homem.
1564-1642	Galileu Galilei	Considerado por muitos como o primeiro cientista, uniu o racionalismo e empirismo no seu método científico. Afirmava que não se podia conhecer a essência das coisas e que a ciência se devia ocupar apenas com os factos observáveis. Marcou o rompimento definitivo entre a ciência e a filosofia.
1596-1650	René Descartes	Acreditava que era possível chegar à verdade apenas pela razão e procurou encontrar os princípios racionais que lhe deveriam permitir construir um sistema de conhecimento seguro. Adoptou o raciocínio matemático como modelo para chegar a novos conhecimentos.
1588-1679	Thomas Hobbes	Empirista e racionalista. Acreditava que o conhecimento é possível devido à sensação, à imaginação e à razão.
1643-1727	Isaac Newton	Proponente da lei da gravidade, criou um modelo de ciência pautado pela utilização da análise e da síntese, através da indução, para explicar os fenómenos naturais. Utilizou a observação dos fenómenos para construir as hipóteses que seriam testadas.
Iluminismo (ca. 1650 - 1800)		
1668-1744	Giambattista Vico	Inicialmente influenciado por Descartes, acaba por rejeitar o seu pensamento. Recorreu ao princípio <i>verum factum</i> , i.e. só podemos conhecer como verdadeiro aquilo que fizemos ou criámos.
1685-1753	George Berkeley	Idealista radical, argumentou que não era possível pressupor a existência das coisas, apenas a das percepções. A frase " <i>ser é ser percebido</i> " sintetiza o seu pensamento.
1711-1776	David Hume	Empirista e forte crítico do racionalismo, defendeu a ideia de que todos os nossos conhecimentos provêm dos sentidos. Na sua obra, <i>Tratado sobre a Natureza Humana</i> , defendia a criação de uma ciência do homem que introduzisse o método experimental de raciocínio nos assuntos morais.
1724-1804	Immanuel Kant	Influenciado pelas ideias iluministas, pelo empirismo e em especial pelas ideias de Newton. Introduziu a ideia de causalidade, segundo a qual um acontecimento causa outro. O conhecimento provém duma síntese da experiência e dos conceitos: sem os sentidos não teríamos consciência de qualquer objecto, mas sem entendimento não poderíamos formar nenhum conceito desses mesmos objectos.
1770-1831	Hegel	Um dos criadores do idealismo alemão, corrente que procurava uma determinada interpretação da

		obra de Kant. Defendia a opinião de que tudo o que existe pode ser conhecido: " <i>o real é racional, e o racional é real</i> ". Na base do seu pensamento está a <i>dialéctica</i> , cujo processo começa com uma <i>tese</i> (proposição para iniciar a argumentação), seguida de uma <i>antítese</i> (afirmação contraditória); da oposição entre ambas surge uma <i>síntese</i> englobando ambas.
Modernidade (ca.1800 - 1945)		
1798-1857	Auguste Comte	Criador do "positivismo", doutrina segundo a qual apenas o conhecimento científico é válido e genuíno. Assinalou quatro acepções para a palavra "positivo": real (por oposição a fantasioso), útil (por oposição a ocioso), certo (por oposição a indeciso) e preciso (por oposição a vago).
1839-1914	Charles S. Peirce	Filósofo e cientista americano, fundador do "pragmatismo", que procurava determinar o sentido das palavras e conceitos em função do seu significado prático (<i>teoria do significado</i>).
1842-1910	William James	A partir da <i>teoria do significado</i> de Peirce lançou uma nova versão do pragmatismo, segundo a qual " <i>as ideias só são verdadeiras na medida em que nos ajudam a entrar numa relação satisfatória com outras partes da nossa experiência</i> ".
1848-1925	Gottlob Frege	Fundou a lógica matemática e aquilo a que hoje se chama filosofia analítica. As matemáticas não constituíam uma entidade mística e independente, mas sim uma projecção da nossa capacidade de pensar claramente, um ramo da lógica.
1889-1951	Ludwig Wittgenstein	Filósofo austríaco que vai influenciar o grupo de filósofos positivistas lógicos, que faziam parte do <i>Círculo de Viena</i> . Segundo ele, todo o verdadeiro conhecimento é de tipo científico, ficando excluído do saber tudo o que não é redutível à lógica ou à experiência.
1924-1937	<i>Círculo de Viena</i>	Grupo de filósofos e cientistas (Schlick, Carnap, Kraft, Feigl, etc.) que criou a doutrina do "empirismo lógico" e do princípio da verificabilidade, segundo o qual só é considerado verdadeiro o que possa ser empiricamente verificado.
Contemporaneidade		
1902-1994	Karl Popper	Fundador do método hipotético-dedutivo, criticou o princípio da verificabilidade proposto pelos filósofos do <i>Círculo de Viena</i> e propôs um novo critério de demarcação entre ciência e não-ciência: o princípio da falsificação da teoria.
1922-1996	Thomas S. Kuhn	Desenvolveu o conceito de paradigma científico, propondo a ideia de que a ciência avançava em grandes saltos qualitativos quando ocorriam mudanças nesses paradigmas. Propôs a tese da incomensurabilidade dos paradigmas.
1922-1974	Imre Lakatos	Aprimorou o conceito de paradigma de Kuhn,

		propondo a ideia de <i>hardcore</i> , conjunto de crenças aceites e não questionáveis, compartilhadas por um conjunto de teorias. A ciência avançaria por meio da crítica aos aspectos externos ao <i>hardcore</i> dos programas de investigação, o qual nunca é refutável e somente é abandonado quando se muda de paradigma.
193- - 196-	Escola de Frankfurt	Parte duma revisão crítica de Marx, Hegel, Kant, Freud, Nietzsche, entre outros, e tem como principais seguidores Horkheimer, Adorno, Marcuse, Fromm e Habermas. Estes filósofos rompem com as ideias iluministas e propõem que o conhecimento da sociedade assente num processo dinâmico, mutável e dialéctico. Fazem uma teoria crítica da sociedade contemporânea, a partir de uma avaliação dos processos sociais do nosso tempo (nazismo, estalinismo, fascismo e capitalismo).
1941 -	Larry Laudan	Defende a tese de que a racionalidade e a progressividade das teorias científicas estão intimamente ligadas à sua eficiência na solução de problemas. Para este autor, a ciência é basicamente uma actividade para solucionar problemas.

Adaptação a partir de:

APPOLINÁRIO, Fábio (2006) - Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo : Pioneira Thomson Learning. p. 17-20.

CARVALHO, J. Eduardo (2009) - Metodologia do trabalho científico. Lisboa : Escolar Editora. p. 24-33.

APÊNDICE E

Tipos de conhecimento segundo Trujillo

Conhecimento popular	Conhecimento científico
Valorativo Reflexivo Assistemático Verificável Falível Inexacto	Real (factual) Contingente Sistemático Verificável Falível Aproximadamente exacto
Conhecimento filosófico	Conhecimento religioso (teológico)
Valorativo Racional Sistemático Não verificável Infalível Exacto	Valorativo Inspiracional Sistemático Não verificável Infalível Exacto

Fonte: MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2007) – Fundamentos de metodologia científica. 6ª ed. São Paulo : Atlas.

APÊNDICE F

Declaração de orientação

Declaração de orientação

Esta declaração consubstancia a aceitação, pelo docente e pelo aluno, da orientação de um trabalho académico proposto por este último.

Trabalho académico Mestrado Doutoramento

Nome do Orientador

Título académico

Telefone e endereço electrónico

Declara que aceita orientar a monografia de licenciatura/dissertação de mestrado/tese de doutoramento (riscar o que não interessa) submetida ao tema:

Nome do Aluno

Telefone e endereço electrónico

Lisboa, ____ de _____ de _____

Assinatura do orientador

Assinatura do aluno

APÊNDICE G

Declaração de originalidade e autenticidade

Declaração de originalidade e autenticidade

Esta declaração vincula o autor a garantir sob compromisso de honra que o trabalho académico é da sua exclusiva autoria e está a ser apresentado para avaliação, pela primeira vez.

Eu, _____
aluno(a) n.º _____ da Universidade Lusíada de _____
portador(a) do BI/CC/Passaporte n.º _____,
declaro por minha honra que a dissertação/tese¹ intitulada _____
_____,
defendida em ____/____/____, sob orientação do Professor _____
_____, é um trabalho original e inédito, que teve por
base o meu trabalho de investigação e que nunca tinha sido anteriormente
submetida para avaliação numa outra instituição de ensino superior nacional
ou internacional.

Declaro, também, que citei e referenciei todos os autores e documentos
utilizados para a produção da dissertação/tese¹, de acordo com as normas NP-
405/APA/Vancouver¹.

Declaro, ainda, que sou conhecedor(a) da Lei n.º 50/2004, de 24 de Agosto,
sobre os Direitos de Autor que penaliza o plágio, pelo qual poderei ver
anulada a minha pretensão de obter o grau de Mestre/Doutor¹.

Lisboa, ____/____/____

Assinatura

¹ Riscar o que não interessa

APÊNDICE H

Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor

Declaração de acesso e de cedência de direitos de autor

Esta declaração tem como objectivo o consentimento ou a recusa do autor do trabalho académico em permitir às Universidades Lusíada o acesso e a reprodução integral ou de parte da sua obra, sem renunciar à titularidade dos seus direitos de autor.

Nome

Nº do BI/CC

Tel.

E-mail

Título da dissertação / Tese

Nome do(s) orientador(es)

Ano de conclusão

Designação do mestrado / doutoramento

Declaro que concedo às Universidades Lusíada, autorização para:

- Disponibilização *online* do texto integral do trabalho

Sim Não

- Reprodução no todo ou em parte do trabalho

Sim Não

- Disponibilização em suporte electrónico ou em suporte papel das imagens fixas e das imagens em movimento da defesa pública do trabalho

Sim Não

No entanto, não renuncio à titularidade dos direitos de autor e ao direito de usar a obra em trabalhos futuros (como artigos ou livros), que são pertença do seu criador intelectual. (Artigo 11.º do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos).

Lisboa, ____ de _____ de 20__

Assinatura

APÊNDICE I

Análise comparada de *softwares* de detecção de plágio

Produtos	COPYTRACKER	EPHORUS	FERRET	TURNITIN	VIPER
Características					
Proveniência	École Centrale de Lille em parceria com a Université de Genève	Ephorus B.V.	University of Hertfordshire	iParadigms	ScanMyEssay.com
Formatos	text, HTML, Microsoft Word 2003 & 2007, and OpenOffice Writer	Não disponível	Não disponível	MS Word, WordPerfect, RTF, PDF, PostScript, HTML, and plain text (.txt)	.doc, .docx, .pdf, .html, .odt, .rtf, .text, .s, .cs, .app, .java, .ppt, .pttx
Código de programação	Não disponível	Não disponível	Sim	Não	Não disponível
Análise comparada	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Texto livre	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Livre acesso	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Assinatura	Não	Sim	Não	Sim	Não
Baseado na web	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Serviços complementares	Não	Possibilidade de integração na Intranet ou no <i>Virtual Learning Environment</i>	Não	PeerMark GradeMark CMS integrations	Editing services

APÊNDICE J

Benchmarking a páginas *web* de bibliotecas de ensino superior, nacionais e estrangeiras, dedicadas à metodologia científica, à elaboração do trabalho académico e aos métodos de estudo



Instituição	Unidade Orgânica	<i>Uniform Resource Locator</i>	Identidade	Arquitetura de Informação	Conteúdos	Experiência Interactiva	Marcos de Referência	Ranking
Monash University	Language and Learning Online	http://www.monash.edu.au/lis/llonline/	*****	*****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Vários tutoriais sobre metodologia científica. 	20
Université de Montréal	Direction des bibliothèques	http://www.bib.umontreal.ca/infosphere/	*****	*****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> InfoSphère de UdeM 	20
		http://www.bib.umontreal.ca/theses/	*****	*****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Thèses et memoires électroniques 	20
University of Southampton	Library	http://www.soton.ac.uk/library/infoskills/index.html	*****	*****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Information skills; Self-tutorials. 	20
Universidad Complutense de Madrid	Biblioteca	http://www.ucm.es/BUCM/	****	*****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> AlfinBUC; Guías y tutoriais de la biblioteca. 	19
Purdue University	Library	http://www.purdue.edu/	****	****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Tutorials and Handouts; CORE-Comprehensiv e Online Research Education. 	18
Purdue University	The Purdue Online Writing Lab (OWL)	http://owl.english.purdue.edu/	****	****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Grammar Blog; Writing resources and instructional material. 	18



Instituição	Unidade Orgânica	Uniform Resource Locator	Identidade	Arquitetura de Informação	Conteúdos	Experiência Interactiva	Marcos de Referência	Ranking
Universitat de Barcelona	CRAI	http://www.bib.ub.edu/es/crai/	****	****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Recursos de información; Guías temáticas. 	18
NTNU - Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet	Bibliotek	http://www.ntnu.no/ub/english	****	****	*****	****	<ul style="list-style-type: none"> VIKO - Guide to information literacy 	17
Universidad Carlos III de Madrid	Biblioteca	http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca	***	****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Tutoriales y ayudas; El taller del aula. 	17
University of Auckland	Library	http://www.library.auckland.ac.nz/instruct/	***	****	*****	*****	<ul style="list-style-type: none"> Study and Research Help; Handouts. 	17
TU Delft University	Library	http://www.library.tudelft.nl/ws/index.htm	****	****	****	****	<ul style="list-style-type: none"> VKC - <i>Virtual Knowledge Centre</i>; TULib - <i>Online library instruction</i>. 	16
University of Canterbury	Learning Skills Centre	http://www.uco.canterbury.ac.nz/lsc/	*****	****	****	***	<ul style="list-style-type: none"> Online resources; Surviving your thesis. 	16
Universidade de Brasília	Biblioteca	http://www.bce.unb.br/	***	*****	***	***	<ul style="list-style-type: none"> Tutorial animado. 	15
Università di Bologna	Portale delle Biblioteche	http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche	***	***	****	****	<ul style="list-style-type: none"> Corso di Information Literacy. 	14
Universitetet i Bergen	Library	http://www.sokogskriv.no/english/advanced/index.html	***	***	*****	***	<ul style="list-style-type: none"> Search and Write 	14
Universidade do Porto	Virtu@l Library	http://sigarra.up.pt/up_uk/WEB_BASE.GERA_PAGINA?P_pagina=122360	***	***	****	***	<ul style="list-style-type: none"> Tutorials. 	13
Universitat Autònoma de Barcelona	Biblioteques	http://www.uab.es/servlet/Satellite/Biblioteques-1096479796182.html	****	****	**	***	<ul style="list-style-type: none"> Guías de ayuda. 	13



Instituição	Unidade Orgânica	Uniform Resource Locator	Identidade	Arquitectura de Informação	Conteúdos	Experiência Interactiva	Marcos de Referência	Ranking
University of Cambridge	Library	http://www.lib.cam.ac.uk/	***	***	****	***	• Course hand-outs.	13
Université Libre de Bruxelles	Bibliothèques	http://www.bib.ulb.ac.be/	****	***	**	***	-	12
Université de Nantes	Nantilus	http://nantilus.univ-nantes.fr/repons/portal/	***	***	**	***	• Didacticiel de méthodologie.	11
University of Sydney	Library	http://library.usyd.edu.au/Home.html	**	**	***	****	• iResearch: research and information skills.	11
Universitat Heidelberg	Bibliothek	http://www.ub.uni-heidelberg.de/	***	***	**	**	-	10
Université Paris Sorbonne - Paris IV	Bibliothèque électronique en ligne	http://www.paris-sorbonne.fr/fr/spip.php?article1876	***	**	**	**	• Rue des facs; • Bookmark Delicious.	9
La Sapienza - Università degli Studi di roma	Biblioteca	http://w3.uniroma1.it/biblioteca/	**	**	**	**	-	8
Università degli Studi di Firenze	Biblioteca	http://www.sba.unifi.it/	**	**	**	**	-	8
Université de Rouen	Bibliothèques	http://www.univ-rouen.fr/SCBU/0/fiche_SCBU_structure/	**	**	**	**	-	8

Instruções

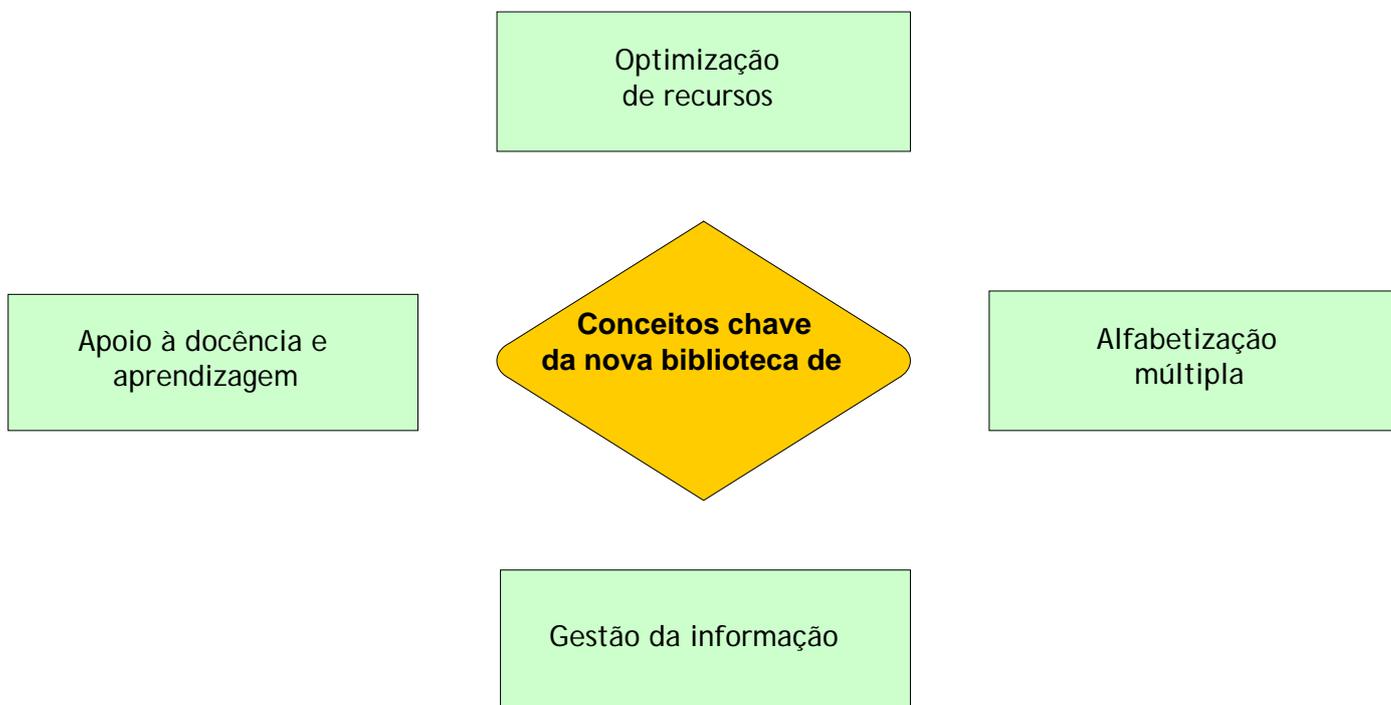
Identidade	Visual	É um conjunto de elementos gráficos que representam visualmente e de forma sistematizada um nome, ideia, produto, empresa, instituição ou serviço. Esse conjunto de elementos costuma ter como base o logótipo.
	Corporativa	Pode ser definida como um conjunto de atributos que torna uma empresa especial, única. Esses atributos são classificados de essenciais e acidentais. Os primeiros são os atributos que se referem ao propósito da empresa, a missão e -os valores; os atributos acidentais contribuem para a descrição da empresa, mas não definem a sua essência.
Arquitectura de informação	Consiste no design de ambientes informacionais compartilhados e resistentes à entropia.	
Conteúdos	"Conteúdo é, em essência, qualquer tipo ou unidade de informação digital que é utilizada nas páginas dos <i>websites</i> . Ele pode ser texto, imagem, gráficos, vídeo, som ou, em outras palavras, qualquer coisa que é possível de ser publicada em uma <i>intra</i> , <i>inter</i> ou <i>extranet</i> ". [CONTENT MANAGEMENT, 2001] O <i>benchmarking</i> pressupõe, neste caso, a análise dos processos de criação, gestão, publicação, distribuição e arquivo de conteúdos. A gestão de conteúdos na <i>web</i> deverá aumentar e otimizar a qualidade dos serviços, bem como contribuir para uma maior satisfação dos utilizadores.	
Serviços públicos	É um conjunto de actividades e serviços disponibilizados ao utilizador com o objectivo de satisfazer as suas necessidades.	
Interactividade	A interactividade é "o grau com o qual uma tecnologia de comunicação pode criar um ambiente mediado no qual participantes podem se comunicar [...] sincronizada ou assincronamente e participar em trocas de mensagens recíprocas [...] [e] também se refere à habilidade do usuário de perceber a experiência como uma simulação da comunicação interpessoal [...]" [KIOUSIS, S. Interactivity : a concept explication. <i>New media & society</i> . V. 4, n. 3 (2002), p. 355-383.]	
Marcos de referência	Conjunto de elementos que se destacam pelo facto de não aparecerem com frequência nos sítios <i>web</i> do mesmo segmento.	

11.1. Lista de anexos

ANEXO 1	Conceitos-chave do CRAI
ANEXO 2	Modelo de CRAI: integração de espaços e serviços
ANEXO 3	Estatutos da Universidade Lusíada de Lisboa
ANEXO 4	Estatutos da Fundação Minerva
ANEXO 5	Planta do <i>campus</i>
ANEXO 6	Regulamento da MULL
ANEXO 7	Planta da MULL
ANEXO 8	Design da arquitectura de informação do Portal <i>Arquitectura do Saber</i>
ANEXO 9	<i>Layout</i> do Portal <i>Arquitectura do Saber</i>

ANEXO 1

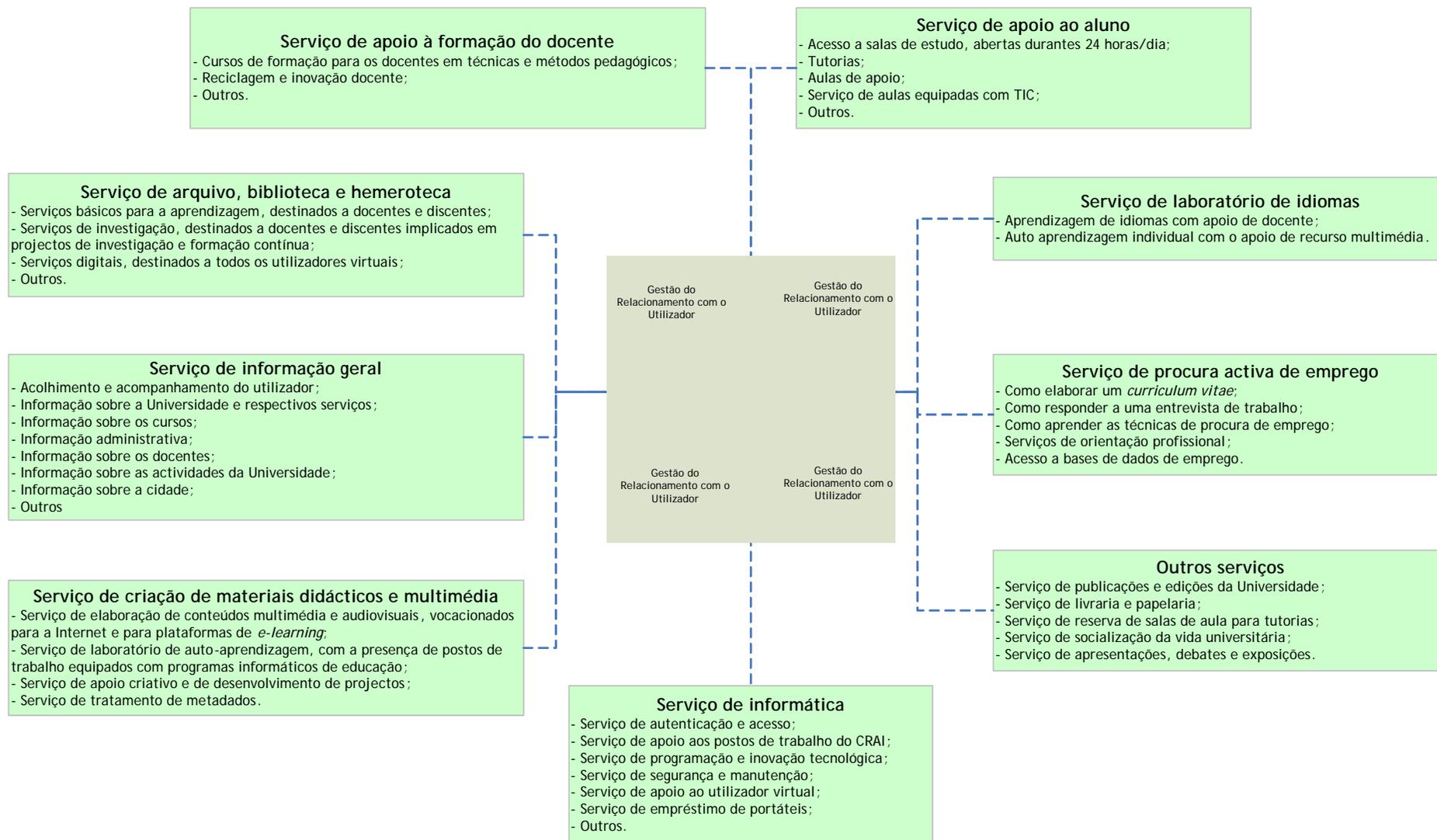
Conceitos-chave do CRAI



Conceitos-chave do CRAI¹

¹ Vide AREA MOREIRA, Manuel, RODRÍGUEZ JUNCO, Fernando, GLEZ, Daida (2004) - De la biblioteca universitaria a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). [S.l. : s.n.].

Modelo do CRAI: integração de espaços e serviços



Adaptado a partir de: MARTÍNEZ, D. - El centro de recursos para el aprendizaje CRAI : el nuevo modelo de biblioteca. In Las tecnologías de la información como recurso estratégico y para el establecimiento de políticas directivas [em linha]. Madrid : Universidad Complutense, 2004. [Consult. 13 Agosto 2009]. Disponível em [www: <http://www.ucm.es/BUCEM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf>](http://www.ucm.es/BUCEM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf).

ANEXO 3

Estatutos da Universidade Lusíada de Lisboa

PARTE I

UNIVERSIDADE LUSÍADA

Despacho n.º 24711/2009

Na sequência do despacho que S.Exa. o Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, de 21 de Outubro de 2009, que procedeu ao registo dos Estatutos da Universidade Lusíada de Lisboa, no cumprimento do n.º 3 do artigo 142.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, determina-se a publicação dos referidos Estatutos, que constam do anexo ao presente despacho.

29 de Outubro de 2009. — O Presidente do Conselho de Administração da Fundação Minerva, Cultura — Ensino e Investigação Científica, António Martins da Cruz.

Estatutos da Universidade Lusíada

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Definição e sede

1 — A Universidade Lusíada (Universidade) é um estabelecimento de ensino universitário de interesse público que foi originariamente reconhecido pelo Despacho n.º 135/MEC/86, publicado no Diário da República — 2.ª série, de 28 de Junho de 1986 (2.º Suplemento).

2 — A Universidade tem a sua sede em Lisboa, na Rua da Junqueira, n.º 190-198.

Artigo 2.º

Entidade instituidora

1 — A entidade instituidora da Universidade é a Fundação Minerva — Cultura — Ensino e Investigação Científica (entidade instituidora), que foi instituída, mediante transformação da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, CRL, pelo Decreto-Lei n.º 117/2003, de 14 de Junho, gozando dos direitos e regalias das pessoas colectivas de utilidade pública relativamente às actividades conexas com a criação e o funcionamento dos estabelecimentos de ensino superior de que é titular.

2 — Compete à entidade instituidora relativamente à Universidade, designadamente:

- a) Criar e assegurar as condições para o seu normal funcionamento, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira;
- b) Submeter a apreciação e registo pelo ministro da tutela os seus estatutos e as suas alterações;
- c) Afectar-lhe as instalações e o equipamento adequados, bem como os necessários recursos humanos e financeiros;
- d) Dotar-se de substrato patrimonial para a cobertura adequada da manutenção dos recursos materiais e financeiros indispensáveis ao seu funcionamento;
- e) Promover a criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas da Universidade, bem como aprovar os respectivos regulamentos de organização e funcionamento, ouvidos os seus órgãos competentes;
- f) Designar e destituir, nos termos dos estatutos, os titulares dos órgãos da Universidade que não são designados por eleição;
- g) Aprovar os seus planos de actividade e os seus orçamentos;
- h) Certificar as suas contas através de um revisor oficial de contas;
- i) Fixar o montante das propinas e dos demais encargos devidos pelos estudantes pela frequência do estabelecimento de ensino, ouvido o Conselho Directivo;
- j) Contratar docentes e investigadores, sob proposta do Reitor, ouvido o conselho científico;
- k) Contratar o pessoal não docente, ouvido o Conselho Directivo;
- m) Exercer o poder disciplinar sobre os professores e demais pessoal afecto à Universidade, bem como sobre os estudantes, sob proposta do Conselho Disciplinar, podendo haver delegação no Conselho Directivo;
- n) Criar ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e alterar os respectivos planos de estudo, ouvido o Reitor, o conselho científico e o Conselho Pedagógico, bem como requerer a acreditação e os registos relativos àqueles ciclos de estudos;

o) Manter, em condições de autenticidade e segurança, registos académicos de que constem, designadamente, os estudantes candidatos à inscrição na Universidade, os estudantes nela admitidos, as inscrições realizadas, o resultado final obtido em cada unidade curricular, as equivalências e reconhecimentos de habilitações atribuídos e os graus e diplomas conferidos e a respectiva classificação ou qualificação final.

3 — As competências próprias da entidade instituidora devem ser exercidas sem prejuízo da autonomia pedagógica, científica e cultural da Universidade, de acordo com o disposto no acto constitutivo da entidade instituidora e nos presentes estatutos.

Artigo 3.º

Missão da Universidade

1 — A Universidade tem como missão promover:

- a) A qualificação de alto nível dos portugueses;
- b) A produção e difusão do conhecimento;
- c) A formação cultural, artística, tecnológica e científica, dos seus estudantes, num quadro de referência internacional, bem como a sua formação ética e cívica;
- d) A valorização da actividade dos seus docentes, investigadores e funcionários;
- e) A criação de condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida, bem como das condições necessárias a apoiar os trabalhadores estudantes;
- f) A mobilidade efectiva dos estudantes e diplomados, tanto a nível nacional com internacional, designadamente no espaço europeu de ensino superior;
- g) A realização de actividades de ligação à sociedade civil, designadamente de difusão e transferência de conhecimentos, assim como de valorização económica do conhecimento científico;
- h) A compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, realizando acções de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica;
- i) A participação na política do ensino e investigação científica;
- j) A concretização de iniciativas de apoio ao associativismo estudantil e ao estabelecimento de um quadro de ligação aos seus antigos estudantes e respectivas associações.

2 — Pertence ainda à missão da Universidade no âmbito da sua responsabilidade social:

- a) Apoiar a participação dos estudantes na vida activa em condições apropriadas ao desenvolvimento simultâneo da actividade académica;
- b) Reforçar as condições para o desenvolvimento da oferta de actividades profissionais em tempo parcial pela instituição aos estudantes, em condições apropriadas à realização em simultâneo da actividade formativa;
- c) Apoiar a inserção dos seus diplomados no mundo do trabalho, procedendo ainda à recolha e divulgação de informações sobre o emprego e os percursos profissionais desses seus diplomados.

Artigo 4.º

Atribuições

1 — São atribuições da Universidade:

- a) A realização de ciclos de estudos, visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros, nos termos da lei;
- b) A criação do ambiente educativos apropriado às suas finalidades;
- c) A realização de investigação e o apoio a participação em instituições científicas;
- d) A transferência e valorização económica do conhecimento científico e tecnológico;
- e) A realização de acções de formação profissional e de actualização de conhecimentos;
- f) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento;
- g) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras;

h) A contribuição, no seu âmbito de actividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, com especial destaque para os países de língua portuguesa e os países europeus;

i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura.

2 — Cabe ainda nas atribuições da Universidade, nos termos da lei, a concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicas, bem como a concessão de títulos académicos e honoríficos, nos termos da lei e dos regulamentos aplicáveis.

Artigo 5.º

Projecto científico, cultural e pedagógico

1 — A Universidade realiza a sua missão e as suas atribuições de acordo com um projecto científico, cultural e pedagógico de matriz humanista e de sentido promotor da cultura portuguesa e europeia, tendo como referência os respectivos valores e, desde logo, o imperativo de promoção do desenvolvimento integral da pessoa humana no contexto da respectiva comunidade académica.

2 — O projecto científico, cultural e pedagógico da Universidade assente ainda na garantia da liberdade de criação pedagógica, científica, cultural, artística e tecnológica, da pluralidade e livre expressão de orientações e opiniões e da participação de professores, investigadores e estudantes na vida académica comum.

3 — A entidade instituidora, ouvidos os órgãos científicos e pedagógicos da Universidade, aprova uma Carta Universitária que concretiza a definição do projecto científico, cultural e pedagógico da Universidade, bem como da orientação estratégica a seguir, desenvolvendo as bases estabelecidas nos números anteriores.

Artigo 6.º

Cooperação entre instituições

1 — A Universidade pode estabelecer com outras instituições acordos de associação ou de cooperação para o incentivo à mobilidade de estudantes e docentes e para a prossecução de parcerias e projectos comuns, incluindo programas de graus conjuntos ou de partilha de recursos ou equipamentos, seja com base em critérios de agregação territorial, seja com base em critérios de agregação sectorial.

2 — As unidades orgânicas da Universidade podem igualmente associar-se com unidades orgânicas de outras instituições de ensino superior para efeitos de coordenação conjunta na prossecução das suas actividades.

3 — A Universidade pode integrar-se em redes e estabelecer relações de parceria e de cooperação com estabelecimentos de ensino superior estrangeiros, organizações científicas estrangeiras ou internacionais e outras instituições, nomeadamente no âmbito da União Europeia, de acordos bilaterais ou multilaterais firmados pelo Estado Português, e ainda no quadro dos países de língua portuguesa.

4 — As acções e programas de cooperação internacional devem ser compatíveis com a natureza e os fins da Universidade, tendo em conta as grandes linhas da política nacional, designadamente em matéria de educação, ciência, cultura e relações internacionais.

Artigo 7.º

Autonomia

1 — A Universidade goza, nos termos legais, de autonomia científica, pedagógica e cultural.

2 — A autonomia científica consiste na capacidade conferida à Universidade de definir, programar e executar a investigação e as demais actividades científicas, sem prejuízo da competência da entidade instituidora para aprovar as iniciativas que dependam do seu financiamento ou tenham repercussões financeiras.

3 — A autonomia pedagógica consiste na capacidade conferida à Universidade de se pronunciar sobre a criação de ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e sobre os respectivos planos de estudo, de definir o objecto das unidades curriculares, de afectar os recursos que são postos à sua disposição e de estabelecer opções sobre os métodos de ensino e de avaliação de conhecimentos que se adequem às exigências da lei e dos presentes estatutos, gozando os professores e estudantes de liberdade intelectual nos processos de ensino e de aprendizagem.

4 — A autonomia cultural confere à Universidade a capacidade para definir e executar o seu programa de formação e de iniciativas culturais, sem prejuízo da competência da entidade instituidora para aprovar as iniciativas que dependam do seu financiamento ou tenham repercussões financeiras.

5 — Em matéria disciplinar, a Universidade goza da capacidade de elaborar os regulamentos necessários, de acordo com o estabelecido na legislação aplicável e nos presentes estatutos.

Artigo 8.º

Património específico

1 — A Universidade dispõe de instalações e de equipamentos que especificamente lhe são afectadas pela entidade instituidora para cumprimento das suas atribuições.

2 — A entidade instituidora assegura os meios financeiros adequados ao normal funcionamento da Universidade.

Artigo 9.º

Insígnias e distinções

1 — São insígnias da Universidade: o brasão, o selo, o lema, o logotipo, o emblema, o hino e a bandeira, que serão definidos em regulamento próprio.

2 — São distinções da Universidade a atribuir nos termos a definir em regulamento próprio: o Doutoramento “Honoris Causa”; o título de “Membro Honorário”; a “Medalha de Ouro” e a “Medalha de Prata”.

3 — O título de Reitor Honorário só pode ser atribuído a antigos Reitores.

Artigo 10.º

Trajo académico

1 — O traço académico e as insígnias doutorais são definidas em regulamento próprio e o seu uso é obrigatório nas solenidades universitárias.

2 — Os professores com grau de doutor conferido por outras universidades podem usar as suas próprias insígnias e trajos.

Artigo 11.º

Cerimónias académicas e Dia da Universidade Lusíada

1 — Têm solenidade protocolar, nos termos regulamentares, a posse do Chanceler e do Reitor, a abertura e o encerramento solenes do ano lectivo e a comemoração do Dia da Universidade.

2 — O Dia da Universidade comemora-se a 22 de Março, em recordação do movimento de docentes e de estudantes que em 22 de Março de 1985 iniciou o projecto de instalação do ensino universitário na actual sede da Universidade.

CAPÍTULO II

Das unidades orgânicas

Artigo 12.º

Estrutura Orgânica

1 — As actividades de ensino e investigação a realizar pela Universidade, bem como as demais actividades que cabem nas suas atribuições, são exercidas através de unidades orgânicas de ensino, de investigação ou de outra natureza cuja criação seja considerada necessária e conveniente.

2 — Incumbe à entidade instituidora determinar a criação, a transformação, a cisão, a fusão e a extinção das suas unidades orgânicas, definindo o seu âmbito de actuação e aprovando os respectivos regulamentos de organização e funcionamento.

3 — Em vista da criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas de ensino e de investigação, a entidade instituidora ouvirá o Reitor, bem como os Conselhos Científico e Pedagógico.

4 — Pode ser determinada a criação de unidades orgânicas situadas fora da sede da Universidade, as quais se submetem ao regime geral de organização e funcionamento de unidades orgânicas estabelecido nos presentes estatutos, bem como ao disposto na legislação pertinente.

Artigo 13.º

Unidades orgânicas de ensino

1 — As unidades orgânicas de ensino da Universidade são as faculdades, podendo também designar-se institutos superiores ou adoptar outra denominação apropriada, tal como, desde logo, resulta definido em anexo aos presentes estatutos (Anexo I).

2 — As unidades orgânicas de ensino asseguram o funcionamento de ciclos de estudos conferentes de grau académico e de outros cursos de nível superior, fazendo-o de acordo com as orientações definidas pelos órgãos competentes e em vista dos superiores interesses da Universidade.

3 — As unidades orgânicas de ensino podem realizar complementarmente actividades de investigação científica, fazendo-o em articulação com as unidades orgânicas de investigação.

Artigo 14.º

Unidades orgânicas de investigação

1 — As unidades orgânicas de investigação da Universidade designam-se institutos, centros ou laboratórios, podendo adoptar outra denominação apropriada, tal como, desde logo, resulta definido em anexo aos presentes estatutos (Anexo II).

2 — As actividades das unidades orgânicas de investigação realizam-se, conforme os casos, nos campos da investigação ligada ao ensino, da investigação pura ou da investigação aplicada, podendo ser concretizadas interdisciplinarmente, tendo em consideração as orientações definidas pelos órgãos competentes e em vista dos superiores interesses da Universidade.

3 — Podem ser criadas unidades orgânicas de investigação comuns à Universidade e a outras instituições de ensino superior, podendo também a Universidade, por si ou através das suas unidades de investigação, com ou sem o estatuto de unidades orgânicas, associar-se a outras instituições científicas.

Artigo 15.º

Outras unidades orgânicas

Para além das unidades orgânicas de ensino e de investigação, podem ser criadas outras unidades orgânicas para o desenvolvimento de uma missão ou de atribuições específicas da Universidade ou para a coordenação de actividades de natureza diferente, fazendo-o tendo em consideração as orientações definidas pelos órgãos competentes e em vista dos superiores interesses da Universidade.

Artigo 16.º

Relacionamento entre unidades orgânicas da Universidade

As unidades orgânicas da Universidade podem partilhar meios materiais e humanos, nos termos do que determinar a entidade instituidora, incumbindo-lhes realizar a sua actividade, conjugada ou complementarmente, com a das demais unidades orgânicas e sendo-lhes admitido organizar iniciativas conjuntas, incluindo ciclos de estudos e projectos de investigação.

CAPÍTULO III

Dos órgãos da universidade

Artigo 17.º

Órgãos principais da Universidade

São órgãos principais da Universidade:

- a) O Chanceler e os Vice-Chanceleres;
- b) O Reitor e os Vice-Reitores;
- c) O Conselho Directivo;
- d) O conselho científico;
- e) O Conselho Pedagógico;
- f) O Provedor do Estudante;
- g) Os Directores das unidades orgânicas de ensino;
- h) Os Conselhos Escolares das unidades orgânicas de ensino;
- i) Os Directores das unidades orgânicas de investigação;
- j) O Conselho Disciplinar;
- l) Os Conselhos Sociais.

Artigo 18.º

Colaboração entre a entidade instituidora e os órgãos da Universidade

1 — No exercício das respectivas competências, a entidade instituidora e os órgãos da Universidade manterão entre si estreita e recíproca colaboração, sem prejuízo das autonomias próprias e da necessária ponderação das superiores interesses da Universidade.

2 — As decisões ou deliberações com implicações administrativas ou financeiras e, simultaneamente, pedagógicas ou científicas, devem ser adoptadas conjuntamente pela entidade instituidora e pelos órgãos competentes da Universidade.

Artigo 19.º

Chanceler

1 — Por inerência, o Presidente do Conselho de Administração da entidade instituidora é o Chanceler da Universidade.

2 — O Chanceler é o órgão superior de gestão da Universidade, competindo-lhe designadamente:

- a) Representar a Universidade no domínio da sua gestão;
- b) Assegurar a execução, no âmbito da Universidade, das orientações e determinações estabelecidas pela entidade instituidora;

c) Presidir ao Conselho Directivo;

d) Dar posse ao Reitor e, conjuntamente com este, aos Vice-Reitores e aos Directores das unidades orgânicas;

e) Submeter à entidade instituidora todos os assuntos da vida da Universidade que sejam da sua competência;

f) Aprovar e assinar os regulamentos que tenham incidência nos domínios administrativo e financeiro;

g) Assinar, conjuntamente com o Reitor e o Director da respectiva unidade orgânica, os diplomas de concessão de graus académicos;

h) Outorgar convénios, acordos e protocolos com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, quando relevem no domínio da gestão da Universidade;

i) Apreciar e resolver os assuntos que lhe sejam submetidos pelos demais órgãos da Universidade e pela entidade instituidora;

j) Exercer outras competências que lhe sejam conferidas por norma legal, estatutária ou regulamentar, cabendo-lhe todas as que, não tendo carácter estritamente científico e pedagógico, não sejam atribuídas especificamente a outros órgãos universitários.

Artigo 20.º

Vice-Chanceleres

1 — Por inerência, os Vice-Presidentes do Conselho de Administração da entidade instituidora são Vice-Chanceleres da Universidade.

2 — Aos Vice-Chanceleres compete, alternadamente, substituir o Chanceler nas suas faltas e impedimentos temporários.

3 — Os Vice-Chanceleres têm a competência que lhes for delegada pelo Chanceler.

Artigo 21.º

Reitor

1 — O Reitor é nomeado pela entidade instituidora de entre individualidades que satisfaçam os respectivos requisitos legais, tendo o seu mandato a duração de quatro anos, sem prejuízo de sua renovação.

2 — O Reitor é o órgão superior de condução das actividades científicas, pedagógicas e culturais da Universidade, competindo-lhe designadamente:

a) Representar a Universidade no domínio académico;

b) Assegurar o melhor relacionamento entre a Universidade e a entidade instituidora, por forma a manter-se a necessária coordenação das actividades de ambas e em vista da melhor realização da missão e das atribuições da Universidade;

c) Assegurar a coordenação das actividades dos órgãos científicos e pedagógicos da Universidade;

d) Propor aos órgãos competentes as linhas gerais de orientação da vida universitária, bem como os objectivos estratégicos e as demais providências que tiver por convenientes para a prossecução de tais objectivos;

e) Velar pela observância das leis, dos presentes estatutos, dos regulamentos e instruções respeitantes às actividades de carácter científico e pedagógico e cultural da Universidade;

f) Pronunciar-se sobre a criação, transformação, cisão, fusão e extinção das unidades orgânicas de ensino e de investigação da Universidade;

g) Apresentar à entidade instituidora propostas de nomeação dos Vice — Reitores e dos Directores das unidades orgânicas;

h) Dar posse, conjuntamente com o Chanceler, aos Vice-Reitores e aos Directores das unidades orgânicas;

i) Definir e coordenar a representação que tenha por bem confiar aos Vice-Reitores;

j) Apresentar à entidade instituidora propostas de contratação de docentes e investigadores, ouvido o conselho científico;

l) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e sobre a alteração dos respectivos planos de estudo;

m) Promover, quando o julgue conveniente, reuniões com membros do corpo docente para análise e reflexão sobre as questões que especificamente lhes respeitem;

n) Nomear e assegurar a presidência dos júris das provas de conclusão de ciclos de estudos conferentes de grau académico, dos júris constituídos para apreciação de pedidos de equivalência ou de reconhecimento de graus académicos e dos júris dos procedimentos relativos à progressão na carreira académica, podendo delegar a competência para presidir aos referidos júris num dos Vice-Reitores, num dos Directores de unidades orgânicas ou, excepcionalmente, em docente da Universidade considerado especialmente qualificado para o efeito;

o) Homologar os regulamentos que tenham estrita incidência nos domínios científico e pedagógico;

p) Assinar, conjuntamente com o Chanceler e o Director da respectiva unidade orgânica, os diplomas de concessão de graus académicos;

q) Aprovar o calendário lectivo e os mapas de exames para cada ano lectivo, ouvido o Conselho Pedagógico;

r) Participar na elaboração dos planos de actividades da Universidade e elaborar o relatório anual das actividades científicas, pedagógicas e culturais da Universidade;

s) Tomar medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na Universidade e nas suas unidades orgânicas;

t) Promover a auto-avaliação da Universidade;

u) Outorgar convénios, acordos e protocolos, nos domínios científico e pedagógico, com outros estabelecimentos de ensino superior, bem como com quaisquer entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras;

v) Decidir os assuntos da competência do conselho científico e do Conselho Pedagógico que pela sua urgência, não possam aguardar pela reunião destes órgãos, sem prejuízo da sua apreciação pelo órgão normalmente competente na reunião imediatamente posterior;

x) Exercer outras competências que lhe sejam conferidas por norma legal, estatutária ou regulamentar, cabendo-lhe todas as de carácter estritamente científico e pedagógico que não sejam atribuídas especificamente a outros órgãos académicos.

3 — O cargo de Reitor pode, por opção do respectivo titular, ser exercido em regime de dedicação exclusiva, com dispensa de serviço docente, mas sem prejuízo da retribuição correspondente.

Artigo 22.º

Substituição do Reitor

31 — O Reitor é substituído, nas suas faltas e impedimentos, pelo Vice-Reitor por si indicado ou, na falta de tal indicação, pelo mais antigo, atendendo-se à idade se a antiguidade for idêntica.

2 — Verificando-se a falta ou impedimento do Reitor por período superior a três meses, a entidade instituidora tomará as providências adequadas, podendo declarar a vacatura do cargo.

3 — Em caso de vacatura assim declarada, ou resultante de morte ou renúncia, proceder-se-á à designação de novo Reitor.

Artigo 23.º

Vice-Reitores

1 — O Reitor pode ser coadjuvado por um ou mais Vice-Reitores, nomeados pela entidade instituidora, sob proposta do Reitor, de entre professores doutorados, e o seu mandato finda com o do Reitor ou com a cessação das funções deste.

2 — Os Vice-Reitores têm a competência que lhes for delegada pelo Reitor.

Artigo 24.º

Conselho Directivo

1 — O Conselho Directivo é presidido pelo Chanceler da Universidade e integra um mínimo de cinco e um máximo de nove membros.

2 — Os membros do Conselho Directivo serão designados pela entidade instituidora, tendo o seu mandato duração anual, sem prejuízo de renovação.

3 — O Conselho Directivo, nos termos do que for determinado pela entidade instituidora, promove o normal funcionamento da Universidade, assegurando a sua gestão administrativa, patrimonial, económica e financeira em ordem a garantir-lhe o pleno exercício da sua missão científica, pedagógica e cultural.

4 — Compete designadamente ao Conselho Directivo:

a) Aprovar o regimento;

b) Elaborar, em coordenação com o Reitor e com os Directores das unidades orgânicas, os planos de actividades da Universidade e os respectivos orçamentos anuais, submetendo-os à aprovação da entidade instituidora;

c) Promover a organização de todos os serviços de administração escolar, de modo a garantir o bom e regular funcionamento da Universidade, nos termos do que for determinado pela entidade instituidora;

d) Gerir as instalações, espaços e equipamentos, bem como os outros recursos educativos afectos pela entidade instituidora à Universidade;

e) Superintender na constituição de turmas e na elaboração de horários;

f) Promover a obtenção de receitas, salvaguardando a natureza e fins da Universidade;

g) Pronunciar-se sobre matéria relativa a propinas e demais encargos devidos pelos estudantes pela frequência do estabelecimento de ensino;

h) Emitir parecer sobre a contratação de pessoal não docente;

i) Aprovar o Regulamento do Conselho Disciplinar e do Processo Disciplinar;

j) Ouvir, sempre que se mostre conveniente, os representantes dos corpos docente e discente em matérias relacionadas com a gestão da Universidade;

l) Exercer outras competências que lhe sejam conferidas por norma legal, estatutária ou regulamentar.

5 — O Conselho Directivo poderá delegar a sua competência no presidente ou em qualquer outro dos seus membros.

Artigo 25.º

Composição do conselho científico

O conselho científico da Universidade é constituído:

a) Pelo Reitor, que preside;

b) Por representantes eleitos pelo conjunto dos:

(i) Professores e investigadores de carreira, com o grau de doutor, em número de 10;

(ii) Restantes docentes e investigadores em regime de tempo integral, com contrato com duração não inferior a um ano, que sejam titulares do grau de doutor, qualquer que seja a natureza do seu vínculo à instituição, em número de 6;

c) Por representantes das unidades orgânicas de investigação reconhecidas e avaliadas positivamente nos termos da lei, quando existam, em número de 5, podendo ser em menor número quando o número dessas unidades for inferior a esse valor.

2 — Podem integrar o conselho científico membros, em número não superior a três, a convidar de entre professores ou investigadores de outras instituições ou personalidades de reconhecida competência no âmbito da missão da Universidade, na sequência de despacho conjunto do Chanceler e do Reitor.

3 — Os procedimentos de designação dos membros do conselho científico referidos nas alíneas b e c) do número um deste artigo regem-se por regulamento próprio aprovado por despacho conjunto do Chanceler e do Reitor.

Artigo 26.º

Competência do conselho científico

1 — Compete ao conselho científico, designadamente:

a) Aprovar o seu regimento;

b) Apreciar o plano de actividades científicas da Universidade;

c) Pronunciar-se sobre a criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas da Universidade;

d) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e sobre os respectivos planos de estudo;

e) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Reitor;

f) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;

g) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;

h) Aprovar os regulamentos académicos que versem especificamente sobre matéria de natureza científica, submetendo-os à homologação do Reitor;

i) Praticar os actos previstos na lei relativos a equivalências e a reconhecimentos de habilitações;

j) Pronunciar-se sobre as propostas de contratação de docentes e investigadores, a apresentar pelo Reitor à entidade instituidora;

l) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;

m) Pronunciar-se sobre a admissão de candidatos aos ciclos de estudos que visem conferir o grau de doutor;

n) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;

o) Praticar os outros actos previstos legal ou regulamentarmente relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;

p) Exercer outras competências que lhe sejam conferidas por norma legal, estatutária ou regulamentar.

2 — Os membros do conselho científico não podem pronunciar-se sobre assuntos referentes:

a) A actos relacionados com a carreira de docentes com categoria superior à sua;

b) A concursos ou provas em relação aos quais reúnam as condições para serem opositores.

Artigo 27.º

Funcionamento do conselho científico

1 — O conselho científico funciona em plenário ou por comissões, podendo ser constituída uma comissão para o exercício, em permanência, das suas competências, bem como outras comissões especializadas em razão da matéria, sendo-lhes conferida para o efeito delegação de poderes.

2 — As comissões previstas no número anterior são presididas pelo Reitor, integrando os membros, em número não superior a dez, que para o efeito forem designados mediante deliberação do plenário do conselho científico.

3 — O conselho científico deve reunir em plenário, pelo menos, uma vez por semestre e sempre que o seu presidente o convoque, por sua iniciativa ou a solicitação de um terço dos seus membros ou de qualquer dos órgãos da Universidade.

Artigo 28.º

Composição do Conselho Pedagógico

1 — O Conselho Pedagógico da Universidade é constituído por igual número de representantes do corpo docente e dos estudantes, no máximo por 20 membros, sendo presidido pelo Reitor e sendo os demais membros eleitos respectivamente pelo corpo docente e pelos estudantes.

2 — As eleições dos membros do Conselho Pedagógico a que se refere o número anterior regem-se por regulamento próprio aprovado por despacho conjunto do Chanceler e do Reitor.

Artigo 29.º

Competência do Conselho Pedagógico

1 — Compete ao Conselho Pedagógico:

- a) Aprovar o seu regimento;
- b) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino;
- c) Promover a realização e a análise de resultados de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Universidade e das unidades orgânicas de ensino;
- d) Promover a realização e a análise de resultados da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes;
- e) Pronunciar-se sobre a criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas de ensino e investigação da Universidade;
- f) Pronunciar-se sobre a designação do Provedor do Estudante;
- g) Apreciar as queixas relativas a assuntos pedagógicos e propor as providências necessárias;
- h) Aprovar os regulamentos que versem especificamente sobre matéria de natureza pedagógica, submetendo-os à homologação do Reitor;
- i) Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- j) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e sobre os respectivos planos de estudo;
- l) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- m) Pronunciar-se sobre o calendário lectivo e os mapas de exames;
- n) Propor a aquisição de material didáctico, audiovisual ou bibliográfico de interesse pedagógico para funcionamento da Universidade e dar parecer sobre as propostas relativas a esta matéria que lhe sejam apresentadas;
- o) Pronunciar-se sobre qualquer outro assunto de natureza pedagógica que lhe seja apresentado pelo seu presidente ou por qualquer dos seus outros membros.

Artigo 30.º

Funcionamento do Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico deve reunir, pelo menos, uma vez por semestre e sempre que o seu presidente o convoque, por sua iniciativa ou a solicitação de um terço dos seus membros ou de qualquer dos órgãos da Universidade.

Artigo 31.º

Provedor do Estudante

1 — O Provedor do Estudante é designado pela entidade instituidora, ouvido o Conselho Pedagógico, tendo o respectivo mandato a duração correspondente a um ano lectivo, sem prejuízo da sua renovação.

2 — Compete ao Provedor do Estudante apreciar as reclamações apresentadas pelos estudantes relativamente ao cumprimento da missão de ensino pela Universidade, ao seu funcionamento administrativo e aos recursos a ela afectos, dirigindo à entidade instituidora e aos órgãos competentes da Universidade as recomendações que considere pertinentes e adequadas em vista da prevenção ou superação das situações que constituam objecto de reclamação.

3 — A actividade do Provedor do Estudante desenvolve-se em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da Universidade, designadamente com o Conselho Pedagógico, bem como com os Directores das unidades orgânicas.

Artigo 32.º

Direcção das unidades orgânicas de ensino

1 — A direcção de cada unidade orgânica de ensino pertence a um Director que pode ser coadjuvado por um ou mais Sub-Directores e por um Secretário.

2 — Os Directores das unidades orgânicas de ensino, bem como os seus Sub-Directores e os Secretários são nomeados pela entidade instituidora sob proposta do Reitor, sendo o seu mandato anual, mas renovável, o qual corresponde ao período de funcionamento de um ano lectivo.

Artigo 33.º

Competência dos Directores, Sub-Directores e Secretários das unidades orgânicas de ensino

1 — Aos Directores das unidades orgânicas de ensino cabe assegurar o mais elevado nível pedagógico e científico das actividades desenvolvidas pela respectiva unidade orgânica e, designadamente:

- a) Representar a unidade orgânica perante os demais órgãos da Universidade e perante o exterior;
- b) Presidir ao Conselho Escolar da unidade orgânica;
- c) Orientar e coordenar as actividades da respectiva unidade orgânica, tanto no plano pedagógico como no plano científico;
- d) Tomar as providências que assegurem o melhor desempenho das actividades de docência e de investigação no âmbito da respectiva unidade orgânica;
- e) Atender docentes e estudantes;
- f) Pronunciar-se sobre a necessidade de admissão de novos docentes e investigadores;
- g) Promover reuniões com membros do corpo docente afecto à unidade orgânica, bem como com os seus estudantes, para apreciação, conhecimento e orientação de questões que de modo especial lhes respeitem;
- h) Propor ao conselho científico a distribuição do serviço docente no âmbito da respectiva unidade orgânica;
- i) Manter informados os Chanceler e o Reitor sobre o andamento das actividades escolares;
- j) Elaborar o relatório anual sobre as actividades e o funcionamento da unidade orgânica, a apresentar no final de cada ano lectivo;
- l) Assinar, conjuntamente com o Chanceler e o Reitor, os diplomas de concessão de graus académicos;
- m) Subscrever os certificados de habilitações dos estudantes da unidade orgânica;
- n) Apreciar e decidir todos os assuntos e petições apresentados pelos docentes e pelos estudantes, encaminhando-os, quando não forem da sua competência, para o órgão a quem tal competência couber;
- o) Designar os titulares dos órgãos das publicações periódicas que sejam afectas à unidade orgânica;
- p) Promover ou orientar e coordenar superiormente as iniciativas extra-curriculares que possam contribuir para o desenvolvimento das actividades científicas e pedagógicas da unidade orgânica;
- q) Propor todas as providências consideradas idóneas e necessárias à completa realização dos objectivos da unidade orgânica, assegurando a qualidade do ensino.

2 — Os Sub-Directores das unidades orgânicas de ensino substituem os respectivos Directores nas suas faltas e impedimentos, coadjuvando-os nas tarefas e exercendo as competências que neles forem delegadas.

3 — Havendo mais de um Sub-Director, o Director da unidade orgânica respectiva designará aquele que o substituirá nas suas faltas ou impedimentos.

4 — Compete aos Secretários das unidades orgânicas de ensino:

- a) Superintender em todo o expediente respeitante às actividades da respectiva unidade orgânica;
- b) Dar execução e cumprimento às decisões do Director da respectiva unidade orgânica, bem como às deliberações dos demais órgãos académicos;
- c) Prestar ao Director da unidade orgânica toda a colaboração que lhe for solicitada, dando execução às respectivas tarefas.

Artigo 34.º

Composição dos Conselhos Escolares das unidades orgânicas de ensino

1 — Cada unidade orgânica de ensino tem um Conselho Escolar que é constituído:

- a) Pelo respectivo Director, que preside, bem como, quando for caso disso, pelos Sub-Directores e Secretário;
- b) Pelos professores doutorados que prestem serviço docente na unidade orgânica;
- c) Por cinco representantes dos docentes não doutorados que prestem serviço na unidade orgânica, designados pelo seu Director que, para tanto, promoverá a respectiva eleição entre todos aqueles docentes;
- d) Por um representante dos estudantes de cada um dos ciclos de estudos que funcionem no âmbito da respectiva unidade orgânica, a eleger pelos respectivos delegados, devendo ser convocados sempre que haja assuntos de natureza pedagógica a tratar, a fim de participarem na respectiva apreciação.

2 — Nas reuniões dos conselhos escolares podem participar o Chanceler e o Reitor, bem como os Vice-Chanceleres e os Vice-Reitores.

Artigo 35.º

Competência dos Conselhos Escolares

Compete ao Conselho Escolar de cada unidade orgânica de ensino:

- a) Aprovar o seu regimento;
- b) Apreciar e deliberar sobre todos os assuntos relacionados com a actividade da unidade orgânica, tanto no plano pedagógico e cultural, como no plano científico;
- c) Apreciar os programas das unidades curriculares que integrem os planos de estudo dos ciclos de estudos que funcionem no âmbito da respectiva unidade orgânica e propor, quando for caso disso, a sua modificação;
- d) Acompanhar e orientar os trabalhos escolares no âmbito da respectiva unidade orgânica;
- e) Propor a criação de ciclos de estudos a funcionar no âmbito da unidade orgânica, bem como a alteração dos respectivos planos de estudo;
- f) Pronunciar-se sobre os regulamentos e instruções respeitantes ao ensino e à avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- g) Propor, quando o considere necessário, docentes coordenadores de unidades curriculares;
- h) Eleger os representantes dos docentes da unidade orgânica junto do Conselho Pedagógico;
- i) Exercer as demais competências que lhe sejam cometidas por norma legal, estatutária e regulamentar.

Artigo 36.º

Funcionamento dos Conselhos Escolares

Os Conselhos Escolares devem reunir, pelo menos, uma vez por trimestre e sempre que o Director da respectiva unidade orgânica o convoque, por sua iniciativa ou a solicitação de um terço dos seus membros ou de qualquer dos órgãos da Universidade.

Artigo 37.º

Directores das unidades orgânicas de investigação

- 1 — As unidades orgânicas de investigação são dirigidas por um Director nomeado pela entidade instituidora, mediante proposta do Reitor.
- 2 — O mandato dos Directores das unidades orgânicas de investigação é anual, mas renovável, correspondendo ao período de funcionamento de um ano lectivo.
- 3 — Compete aos Directores das unidades orgânicas de investigação tomar todas as providências necessárias à realização das atribuições respectivas, sem prejuízo das competências atribuídas estatutária ou regulamentarmente a outros órgãos.

Artigo 38.º

Composição do Conselho Disciplinar

- 1 — O Conselho Disciplinar é constituído por três membros designados pela entidade instituidora, os quais, entre si, escolhem o seu Presidente e o seu Secretário.
- 2 — Os membros do Conselho Disciplinar são escolhidos de entre docentes da Universidade, com categoria igual ou superior à de professor auxiliar e dois deles serão juristas.

Artigo 39.º

Competência do Conselho Disciplinar

- 1 — Compete ao Conselho Disciplinar velar pela normalidade da vida académica, apreciando e julgando as situações relativas a docentes e estudantes que possam afectá-la.
- 2 — O poder de decisão de aplicação de sanções disciplinares sobre professores e estudantes cabe à entidade instituidora, sob proposta do Conselho Disciplinar.
- 3 — Incumbe ao Conselho Directivo aprovar um Regulamento do Conselho Disciplinar e do Processo Disciplinar.

Artigo 40.º

Funcionamento do Conselho Disciplinar

O Conselho Disciplinar reúne sempre que o seu presidente o convoque, por sua iniciativa ou mediante solicitação da entidade instituidora.

Artigo 41.º

Composição dos Conselhos Sociais

Em cada unidade orgânica de ensino haverá um Conselho Social, constituído:

- a) Pelo Chanceler;
- b) Pelo Reitor;
- c) Pelos Vice-Chanceleres;
- d) Pelos Vice-Reitores;
- e) Pelo Director da respectiva unidade orgânica;
- f) Por representantes, em número não superior a vinte, de sectores sociais, culturais, económicos e profissionais relacionados com os objectivos da unidade orgânica em referência, que são designados por despacho conjunto do Chanceler e do Reitor.

Artigo 42.º

Competência dos Conselhos Sociais

Os Conselhos Sociais são órgãos consultivos, competindo-lhes fomentar e aprofundar as relações entre a respectiva unidade orgânica de ensino e a Comunidade em que se encontra inserida e bem assim dar parecer sobre os assuntos que o Chanceler ou o Reitor entendam dever submeter à sua apreciação.

Artigo 43.º

Funcionamento dos Conselhos Sociais

Os Conselhos Sociais reúnem quando convocados pelo Chanceler e pelo Reitor, competindo a estes, conjuntamente, regulamentar o respectivo funcionamento.

Artigo 44.º

Disposições comuns aos órgãos Académicos

- 1 — Nos casos em que os presentes estatutos não disponham diferentemente, o mandato dos membros eleitos dos órgãos académicos, bem como o dos titulares de cargos de nomeação é anual, mas renovável, coincidindo esse mandato com o período de funcionamento de um ano lectivo.
- 2 — A eleição e a nomeação para mandatos anuais faz-se até 30 de Julho do ano lectivo anterior àquele a que respeita o mandato.
- 3 — O Chanceler e os Vice-Chanceleres, bem como o Reitor e os Vice-Reitores podem participar, sem direito a voto, nas reuniões dos órgãos colegiais académicos de que não são membros.
- 4 — Os órgãos colegiais académicos elegem o respectivo secretário na primeira reunião a realizar em cada ano lectivo.
- 5 — Os órgãos colegiais académicos podem deliberar validamente desde que, em primeira convocação, esteja presente a maioria absoluta dos seus membros efectivos ou, em segunda convocação, um terço dos mesmos, podendo esta segunda convocação ser feita simultaneamente com a primeira e podendo neste caso efectivar-se a reunião trinta minutos após a hora designada para o efeito em primeira convocação.
- 6 — É obrigatória a comparência dos respectivos membros às reuniões dos órgãos colegiais académicos para que tenham sido convocados e as faltas àquelas reuniões, além de, para todos os efeitos, serem para os docentes consideradas faltas ao serviço, ficam a constar nominativamente da respectiva acta.
- 7 — Os membros dos órgãos colegiais académicos são convocados para as respectivas reuniões por escrito, mediante a possível utilização do correio electrónico, com a antecedência mínima de cinco dias úteis e com a indicação dos assuntos a apreciar.
- 8 — O presidente dos órgãos colegiais académicos tem voto de qualidade em caso de empate nas votações que se realizem.
- 9 — Em todos os processos relativos a votações ou discussões que envolvam apreciação de mérito ou qualidade, só têm direito a voto ou intervenção os membros do respectivo órgão que sejam docentes com categoria igual ou superior à que é detida pelo docente em causa ou, se for caso disso, àquela a que este pretende ter acesso.

CAPÍTULO IV

Dos docentes

Artigo 45.º

Regime aplicável

O regime aplicável ao corpo docente, aos docentes e à actividade de docência no âmbito da Universidade é o que resulta do disposto na legislação pertinentemente aplicável, bem como nos presentes estatutos, nos respectivos regulamentos internos e nos contratos e protocolos celebrados.

Artigo 46.º

Vínculos e categorias

1 — A vinculação de pessoal docente à Universidade resulta de contrato de docência, de protocolo de colaboração a celebrar com outra instituição de ensino superior visando a acumulação de funções docentes ou de contrato de prestação de serviços relativo a actividades docentes de carácter não regular.

2 — O corpo docente da Universidade integra docentes de carreira, que exercem a título principal a actividade de docência universitária, bem como docentes convidados, que poderão ser individualidades, nacionais ou estrangeiras, que exerçam a título principal actividades não docentes, mas cuja colaboração se revista de interesse e necessidade inegáveis para a Universidade, sendo-lhes reconhecida a correspondente competência científica, pedagógica ou profissional.

3 — O corpo docente da Universidade integra ainda docentes visitantes que, sendo docentes de estabelecimentos de ensino superior estrangeiros, realizem na Universidade uma missão de ensino de duração igual ou superior a um semestre lectivo que implique o exercício de funções docentes regulares no âmbito de um ciclo de estudos conferente de grau.

4 — As categorias do pessoal docente de carreira e, por equiparação, do pessoal docente convidado e visitante da Universidade são as seguintes:

- a) Professor catedrático;
- b) Professor associado;
- c) Professor auxiliar.

Artigo 47.º

Funções

1 — Cumpre em geral aos docentes da Universidade:

- a) Prestar o serviço docente que lhes for atribuído;
- b) Desenvolver, individualmente ou em grupo, a investigação científica;
- c) Exercer os cargos académicos em cuja titularidade forem investidos e colaborar com os órgãos académicos na realização da missão e das atribuições que incumbem à Universidade;
- d) Participar nas tarefas de extensão universitária.

2 — A cada uma das categorias de pessoal docente previstas no artigo anterior correspondem as funções específicas que estão assinaladas na legislação definidora do estatuto da carreira docente nos estabelecimentos de ensino superior universitário públicos, bem como em regulamentação interna própria.

Artigo 48.º

Regimes de prestação de serviço de docência

1 — A prestação de serviço docente na Universidade pode realizar-se nos regimes de tempo integral ou tempo parcial.

2 — Os docentes encontram-se em regime de tempo integral na Universidade enquanto beneficiarem nesta de uma distribuição de serviço docente que, independentemente de outras obrigações funcionais, implique a prestação no domínio do ensino de um número de horas de contacto semanais igual ou superior a seis horas, podendo também ser enquadrados contratualmente nesse regime se exercerem cargos ou outras tarefas academicamente relevantes na Universidade, desde que só prestem serviço docente nesse regime na Universidade.

3 — Todos os docentes que prestem serviço docente na Universidade e que não sejam enquadrados na situação prevista no número anterior consideram-se em regime de tempo parcial na Universidade.

Artigo 49.º

Quadro permanente de professores

1 — A Universidade dispõe de um quadro permanente de professores que abrange os professores catedráticos, associados e auxiliares que prestem serviço docente na Universidade em regime de tempo integral há pelo menos cinco anos, que nele sejam integrados por acto de entidade instituidora e que aceitem submeter-se às correspondentes obrigações especiais.

2 — O período normal de trabalho semanal dos professores que integrem o quadro permanente corresponde, em média, a trinta e cinco horas, compreendendo o exercício de todas as funções que lhes forem atribuídas e incluindo-se o tempo de trabalho prestado fora da Universidade que seja inerente ao cumprimento daquelas funções.

3 — O Conselho Directivo define, para cada ano lectivo, as funções a realizar por cada um dos professores do quadro permanente em termos que permitam a efectivação do disposto no número anterior, nas quais se inclui a prestação no domínio do ensino de um número de horas de contacto semanais que será num mínimo de nove horas e num máximo

de catorze horas, bem como actividades de assistência a estudantes, de investigação científica, de orientação de trabalhos académicos ou outras, conforme vier a ser estabelecido em regulamento próprio.

4 — Quando tal se justifique, pode ser excedido o limite de horas de contacto semanais previsto no número anterior, contabilizando-se, nesta hipótese o tempo dispendido pelo respectivo docente, o qual, se assim o permitirem as condições de serviço, poderá vir a ser dispensado do serviço docente correspondente em período lectivo subsequente.

5 — Os professores do quadro permanente podem ser desvinculados desse quadro nos termos regulamentar e contratualmente previstos.

Artigo 50.º

Recrutamento

1 — O pessoal docente da Universidade pode ser recrutado mediante procedimento de concurso ou procedimento de avaliação curricular individual, a realizar em termos a definir em regulamento próprio, podendo tais procedimentos ter por base candidaturas ou convites à participação no procedimento respectivo.

2 — No âmbito dos procedimentos previstos no número anterior procura-se assegurar que o perfil e as competências dos docentes a recrutar correspondam aos que são legal e estatutariamente exigidos para os docentes da categoria correspondente.

3 — Os docentes de carreira a recrutar devem possuir as habilitações e os graus legalmente exigidos para o exercício de funções da categoria respectiva no ensino superior público.

4 — O recrutamento de docentes vinculados a estabelecimentos de ensino superior públicos, a realizar ou não no âmbito de protocolos de cooperação inter-institucional, pode depender apenas de convite com dispensa dos procedimentos estatutária e regulamentarmente previstos, sendo-lhes atribuída a categoria em que se encontram investidos na instituição de origem.

Artigo 51.º

Progressão na carreira

1 — Aos docentes de carreira da Universidade é assegurada, no âmbito desta instituição, uma carreira paralela à dos docentes do ensino superior público, tendo-se em consideração o disposto nos números seguintes e nos regulamentos aplicáveis.

2 — Os assistentes estagiários são investidos na categoria de assistente logo que obtenham o grau de mestre, devendo tal ocorrer no prazo máximo de dois anos contados da data do início de funções docentes na Universidade, sob pena de caducidade do contrato de docência que é celebrado a termo.

3 — Os assistentes são investidos na categoria de professor auxiliar logo que obtenham o grau de doutor, devendo tal ocorrer no prazo máximo de três anos contados da data do início de funções na categoria de assistente, sob pena de caducidade do contrato de docência que é celebrado a termo.

4 — O acesso dos professores auxiliares à categoria de professor associado depende de procedimento de concurso documental ou de apreciação curricular, que se regerá pelo disposto em regulamento próprio, podendo apresentar a respectiva candidatura os professores auxiliares que sejam doutores, que contem pelo menos três anos de exercício de funções com esse grau e com a categoria de professor auxiliar e que tenham, pelo menos, cinco anos de efectivo serviço na qualidade de docentes universitários.

5 — O acesso de professores associados à categoria de professor catedrático depende de procedimento de concurso documental ou de apreciação curricular, que se regerá pelo disposto em regulamento próprio, podendo apresentar a respectiva candidatura os professores associados detentores do título de agregado, que contem pelo menos três anos de exercício de funções com a categoria de professor associado e que tenham, pelo menos, cinco anos de efectivo serviço na qualidade de docentes universitários.

Artigo 52.º

Avaliação dos docentes

1 — O desempenho dos docentes da Universidade é objecto de avaliação regular que se regerá pelo disposto em regulamento próprio, baseando-se tal avaliação, nomeadamente, em inquéritos sobre o seu desempenho pedagógico a realizar junto dos estudantes, em relatório sobre as suas actividades com relevância pedagógica e científica a apresentar pelos docentes e em outros elementos que se considerem adequados para o efeito.

2 — Os resultados da avaliação de desempenho dos docentes são tidos em consideração, nomeadamente e consoante os casos, para efeito de progressão na carreira, para efeito de distribuição do serviço docente ou ainda para efeitos disciplinares.

Artigo 53.º

Direitos dos docentes

São direitos dos docentes:

- a) Exercer a docência com plena liberdade e autonomia científica e pedagógica;
- b) Beneficiar dos apoios regulamentarmente previstos para a preparação de provas académicas relativas à obtenção de graus ou à progressão na carreira docente;
- c) Receber pontualmente a remuneração correspondente à respectiva categoria e funções, nos termos contratual ou protocolarmente previstos ou estabelecidos nas tabelas de remunerações em vigor;
- d) Usufruir de férias e licenças, bem como dos demais direitos e regalias conferidos por lei, pelos presentes estatutos, pelo respectivo contrato e pelos regulamentos e instruções em vigor.

Artigo 54.º

Deveres dos docentes

1 — São deveres dos docentes:

- a) Desenvolver permanentemente uma pedagogia dinâmica e actualizada;
- b) Contribuir para o desenvolvimento do espírito crítico, inventivo e criador dos estudantes, apoiando-os na sua formação cultural, científica, profissional e humana e estimulando-os no interesse pela cultura e pela ciência;
- c) Orientar e contribuir activamente para a formação científica e pedagógica do pessoal docente que consigo colabore, apoiando a sua formação naqueles domínios;
- d) Manter actualizados e desenvolver os seus conhecimentos culturais e científicos e efectuar trabalhos de investigação, numa procura constante do progresso científico e da satisfação das necessidades sociais;
- e) Assegurar regular assiduidade e pontualidade no cumprimento das funções que lhes estão confiadas, avisando os órgãos e serviços competentes das situações de não comparência, justificando-as e propondo as respectivas providências correctivas;
- f) Desempenhar com diligência e zelo as suas funções que lhes estão confiadas, nomeadamente cumprindo a programação estabelecida relativamente à leccionação das unidades curriculares em que prestem serviço docente, registando o sumário das sessões de ensino imediatamente após a sua realização, recebendo e assistindo os estudantes em vista de superação das suas dificuldades de aprendizagem;
- g) Tratar com correcção os outros docentes, os estudantes e os funcionários, bem como todos quantos os contactem no âmbito da Universidade;
- h) Avaliar com justiça e imparcialidade os estudantes;
- i) Cooperar interessadamente nas actividades de extensão da Universidade, como forma de apoio ao desenvolvimento da sociedade no domínio em que essa acção se projecta;
- j) Prestar o seu contributo para o melhor funcionamento da Universidade;
- k) Comparecer às reuniões dos órgãos académicos a que pertençam, sendo a ausência considerada como falta ao serviço docente;
- l) Conduzir com rigor científico a análise de todas as matérias, sem prejuízo da liberdade de orientação e de opinião;
- m) Colaborar com as autoridades competentes e com os órgãos interessados no estudo e desenvolvimento do ensino e da investigação, com vista a uma constante satisfação das necessidades e fins conducentes ao progresso da sociedade portuguesa;
- n) Elaborar no fim do ano lectivo um relatório de actividades desenvolvidas com relevância nos domínios pedagógico e científico;
- o) Participar nas cerimónias académicas;
- p) Cumprir os demais deveres e obrigações definidos legal, estatutária e regulamentarmente, bem como cumprir pontualmente o estabelecido no respectivo contrato ou protocolo celebrado.

2 — Todos os docentes da Universidade em regime de tempo integral têm a obrigação de, pelo menos, dedicarem duas horas semanais à colaboração com os órgãos académicos na realização de actividades de extensão ou outras de interesse para a Universidade, correspondendo essa obrigação de colaboração no caso dos demais docentes a uma hora por semana.

3 — A obrigação referida no número anterior, quando respeitar aos professores do quadro permanente, é definida anualmente pelo Conselho Directivo.

4 — Os docentes com encargo de regência de unidades curriculares têm ainda a obrigação de elaborar e entregar, antes do início do ano lectivo, o programa e o syllabus das unidades curriculares que lhes estão confiadas, devendo o cumprimento dessa obrigação, no caso de a respectiva regência caber a mais de um docente, ser coordenado pelo docente de mais elevada categoria académica.

5 — Os docentes com encargo de regência de unidades curriculares são responsáveis em última instância pelas classificações atribuídas aos estudantes das turmas que lhes estão confiadas, presidindo aos júris constituídos sempre que não se verifique impedimento relevante.

Artigo 55.º

Rescisão e modificação contratual

1 — Os contratos de docência podem extinguir-se, entre outros, nos casos seguintes:

- a) Por caducidade, no termo do prazo pelo qual foram celebrados, tratando-se de contratos a termo e sazonais, caso não sejam renovados, bem como em caso de impossibilidade superveniente de o docente prestar serviço de docência ou de a entidade instituidora o receber e, ainda, na sequência de reforma do docente, por velhice ou invalidez;
- b) Por iniciativa do docente, mediante comunicação escrita enviada a todo o tempo em caso de resolução por justa causa ou, na falta desta, enviada com sessenta dias de antecedência relativamente à data de conclusão do semestre lectivo em curso e com efeitos a partir do semestre lectivo seguinte;
- c) Por revogação por mútuo acordo, a todo o tempo;
- d) Por decisão da entidade instituidora proferida na sequência de processo disciplinar, bem como por força de despedimento colectivo, de extinção do posto de docência ou de inadaptação do docente.

2 — Os contratos de docência dos docentes que não pertençam ao quadro permanente serão objecto de revisão anual, através da qual se definem as funções docentes a exercer no ano lectivo seguinte e a correspondente remuneração.

Artigo 56.º

Infracções e sanções disciplinares

As situações de violação dos deveres dos docentes correspondem a infracção disciplinar que será sancionada nos termos e mediante o procedimento estabelecidos em regulamento próprio.

CAPÍTULO V

Dos estudantes

Artigo 57.º

Definição e categorias dos estudantes

1 — Consideram-se estudantes da Universidade todos quantos se encontrem vinculados à Universidade para nela obterem formação certificável.

2 — Os estudantes da Universidade enquadram-se numa das seguintes categorias:

- a) Estudantes ordinários;
- b) Estudantes extraordinários.

3 — Estudantes ordinários são os que se encontram matriculados na Universidade para frequentar um ciclo de estudos em vista da obtenção do respectivo grau académico, podendo essa frequência realizar-se em regime de tempo integral ou, nas situações permitidas legal e regulamentarmente, em regime de tempo parcial.

4 — Estudantes extraordinários são, designadamente, os que frequentam no âmbito da Universidade cursos que não visem a obtenção de grau académico, bem como unidades curriculares avulsas de ciclos de estudos ou de cursos mas sem visarem imediatamente a obtenção de grau académico de diploma, integrando ainda esta categoria os estudantes que frequentam ou a Universidade em regime de mobilidade internacional e aqueles que se encontram a realizar estágios extra-curriculares mediante acompanhamento ou supervisão assegurados pela Universidade.

Artigo 58.º

Seleção de estudantes

A Universidade selecciona os seus estudantes através dos critérios e procedimentos fixados na lei, podendo ainda ser exigida a prestação de provas de admissão e a verificação de requisitos vocacionais ou outros adequados nos termos a definir em regulamento próprio.

Artigo 59.º

Matrícula e inscrição

1 — Consideram-se vinculados à Universidade como seus estudantes os que, cumprindo todas as exigências legal, estatutária e regulamentarmente estabelecidas, tenham requerido e beneficiado da aceitação da sua

matrícula na Universidade para frequência de determinada formação, bem como tenham obtido a concretização da inscrição que assegure a respectiva frequência do correspondente ano lectivo.

2 — As condições a que obedece a matrícula e a inscrição são definidas em regulamento próprio.

3 — A vinculação de estudantes à Universidade que se encontrem em situação de reingresso, mudança de curso ou de transferência de estabelecimento de ensino verifica-se nos termos e condições previstos em regulamento próprio.

4 — Os actos de matrícula e de inscrição estão sujeitos às vicissitudes decorrentes de situações disciplinares ou de incumprimento de obrigações financeiras dos estudantes para com a Universidade, nos termos definidos regulamentadamente.

5 — Os estudantes que sejam admitidos à frequência da Universidade no âmbito da mobilidade internacional relativa ao programa Sócrates — Erasmus, consideram-se a ela vinculados logo que obtenham a respectiva credencial e seja assinado pelos órgãos competentes das universidades envolvidas o respectivo contrato de estudos.

Artigo 60.º

Direitos do estudante

1 — Constituem direitos do estudante ordinário:

a) Assistir às aulas das unidades curriculares em que se encontrar inscrito para frequência no respectivo ano lectivo e, em geral, usufruir do ensino e de uma educação de qualidade por forma a propiciar uma adequada aprendizagem e aquisição de competências;

b) Ser avaliado de forma justa, isenta e rigorosa, podendo valer-se das instâncias de revisão e recurso estatutária e regulamentadamente previstas;

c) Fruir das instalações, dos equipamentos e dos recursos bibliográficos, documentais e digitais da Universidade que forem colocados à sua disposição, nas condições regulamentadamente definidas;

d) Eleger e ser eleito para os órgãos da Universidade que integrem representantes dos estudantes;

e) Apresentar propostas e sugestões aos órgãos da Universidade para a resolução dos seus problemas escolares;

f) Participar nas actividades e actos solenes da Universidade;

g) Beneficiar do apoio social escolar nas formas legal e regulamentadamente previstas.

2 — Os estudantes extraordinários beneficiam dos direitos previstos no número anterior que sejam compatíveis com o seu estatuto.

Artigo 61.º

Deveres do estudante

1 — Constituem deveres do estudante ordinário:

a) Tirar proveito do ensino ministrado e das demais acções de formação e investigação;

b) Assistir com assiduidade e participar activamente nas sessões de ensino e de formação que lhe forem destinadas;

c) Respeitar a honra, liberdade e integridade física dos docentes, estudantes e funcionários, bem como de todos quantos contactem a Universidade;

d) Não danificar, subtrair ou apropriar-se ilicitamente de bens patrimoniais pertencentes à Universidade, a docentes, a estudantes e a funcionários, bem como a todos quantos nela se encontrem;

e) Não falsear os resultados das avaliações a que se encontrar sujeito por meio, nomeadamente, de obtenção fraudulenta dos enunciados de provas ou das suas respostas, simulação de identidade pessoal ou falsificação de pautas, termos e certificados;

f) Respeitar e não perturbar o normal funcionamento dos órgãos, serviços, aulas e restantes actividades da Universidade;

g) Contribuir para o bom nome e prestígio da Universidade;

h) Participar nos órgãos para que for eleito;

i) Conhecer e cumprir as normas e regulamentos em vigor;

j) Cooperar com os órgãos da Universidade na realização da sua missão e dos seus objectivos.

2 — Os estudantes extraordinários encontram-se sujeitos aos deveres previsto no número anterior que sejam compatíveis com o seu estatuto.

Artigo 62.º

Sanções e procedimento disciplinar

As situações de violação dos deveres dos estudantes correspondem a infracção disciplinar que será sancionada nos termos e mediante o procedimento estabelecidos em regulamento próprio.

Artigo 63.º

Delegados dos estudantes

1 — No início do ano lectivo, os estudantes integrados em turmas da Universidade elegem o respectivo delegado de turma, ao qual compete representar os estudantes junto do corpo docente e dos órgãos académicos para a exposição de situações de interesse comum.

2 — A fim de se promover a organização e a participação dos estudantes, pode ser criado, em termos a regulamentar, um conselho de delegados dos estudantes.

Artigo 64.º

Associação Académica

A Associação Académica da Universidade é uma entidade dotada de personalidade jurídica, constituindo-se e organizando-se nos termos da lei n.º 23/2006, de 23 de Junho, beneficiando dos direitos e deveres aí consagrados.

Artigo 65.º

Núcleos estudantis

1 — Os estudantes da Universidade podem constituir núcleos que visem especificamente a promoção de actividades de natureza extracurricular no âmbito da respectiva formação académica.

2 — Os estudantes da Universidade podem também constituir núcleos de natureza cultural e desportiva que tenham por objectivo a promoção e o desenvolvimento entre os estudantes da arte, da cultura e do desporto.

3 — Os núcleos de estudantes previstos neste artigo constituem-se e actuam de acordo com o Regulamento dos Núcleos Estudantis.

CAPÍTULO VI

Do ensino e da avaliação do aproveitamento dos estudantes

Artigo 66.º

Modelo educativo

1 — Na Universidade é adoptado um modelo de ensino — aprendizagem que implica e pressupõe a participação activa dos estudantes nas sessões de ensino de natureza colectiva e em quaisquer outras actividades pedagógicas ou complementares calendarizadas, bem como a realização de trabalho independente devidamente acompanhado.

2 — A Universidade põe ao serviço do ensino as novas tecnologias e, quando se mostre conveniente, pode ministrar o ensino à distância.

Artigo 67.º

Planos de estudo

Os planos de estudo dos ciclos de estudo e cursos que se destinam a funcionar na Universidade são organizados em unidades e partes curriculares às quais são atribuídos créditos que se destinam a medir o trabalho formativo a desenvolver pelos estudantes, adoptando-se o Sistema Europeu de Transferência de Créditos (ECTS).

Artigo 68.º

Unidades curriculares comuns e de opção

1 — Quando os planos de estudo de ciclos de estudos ou de cursos diferentes contenham a mesma unidade curricular, pode ser determinado, por deliberação do Conselho Directivo, que o ensino seja ministrado apenas num daqueles ciclos de estudos ou cursos.

2 — A inscrição em unidades curriculares de opção só pode considerar-se efectiva quando o número de estudantes inscritos atingir o mínimo de frequência que para tal tenha sido fixado.

3 — Na situação referida no número anterior, se o número de estudantes não atingir o mínimo fixado, a inscrição na unidade curricular de opção em causa ficará sem efeito, podendo os interessados pedir a sua transferência para outra unidade curricular de opção.

Artigo 69.º

Sessões de ensino de natureza colectiva

As unidades curriculares integradas nos planos de estudo dos ciclos de estudo e cursos que destinam a funcionar na Universidade implicam a realização de sessões de ensino de natureza colectiva que poderão ser, nomeadamente, dos seguintes tipos:

a) Sessões de ensino presencial teórico, dedicadas predominantemente à exposição e explicação de conteúdos programáticos;

b) Sessões de ensino presencial teórico-prático, dedicadas à exposição e explicação de conteúdos programáticos completada pela análise de pertinentes casos ou exemplos práticos;

c) Sessões de ensino presencial prático que, em paralelo com as sessões de ensino teórico, se destinam à aplicação de conhecimentos e à análise de casos práticos;

d) Sessões de ensino presencial laboratorial que se realizam em laboratório em vista da concretização de experiências e simulações práticas;

e) Sessões de ensino presencial em seminário que implicam uma dominante intervenção activa dos estudantes na exposição e debate de matérias;

f) Sessões de orientação tutorial dedicadas ao acompanhamento e orientação do trabalho independente a realizar pelos estudantes;

g) Sessões de acompanhamento de estágio que respeitam ao acompanhamento e orientação dos trabalhos realizados ou a realizar no âmbito de estágios, concretizando-se no âmbito interno da Universidade.

Artigo 70.º

Programas e syllabus

Para cada unidade curricular integrada nos planos de estudo dos ciclos de estudos e cursos em funcionamento na Universidade é elaborado e disponibilizado aos estudantes o respectivo programa e um syllabus no qual se calendarizam, nomeadamente, o tratamento das matérias a leccionar e os momentos de avaliação do aproveitamento dos estudantes, indicando-se os elementos básicos de estudo que sucessivamente devem ser utilizados pelos estudantes.

Artigo 71.º

Regime de avaliação

A avaliação do aproveitamento dos estudantes na Universidade rege-se pelas pertinentes normas legais e estatutárias, as quais são objecto de regulamentação complementar.

Artigo 72.º

Objecto de avaliação

1 — Os estudantes inscritos em ciclos de estudos, em cursos ou em unidades e partes curriculares em vista da obtenção de créditos, de grau académico ou diploma, submetem-se à avaliação do seu aproveitamento, a qual tem como objecto o seu desempenho formativo nas diversas unidades ou partes curriculares em que se encontram inscritos.

2 — Os estudantes inscritos em cursos não conferentes de grau académico em vista da obtenção de diploma podem ser submetidos apenas a uma avaliação final global.

Artigo 73.º

Objectivos da avaliação

A avaliação dos estudantes tem essencialmente por fim apurar o nível do seu aproveitamento na aquisição do conhecimento e no desenvolvimento de competências relativas às matérias por ela abrangidas e, ainda, a sua capacidade de correcta exposição, escrita e oral, bem como a aptidão para a investigação e apreciação crítica das matérias respectivas e a preparação para o correspondente exercício de actividade profissional ou socialmente relevante.

Artigo 74.º

Regimes de avaliação

1 — A avaliação do aproveitamento dos estudantes relativa a unidades curriculares de ciclos de estudos conferentes dos graus de licenciado e de mestre far-se-á por um dos regimes seguintes:

a) Regime A — avaliação contínua, com provas de frequência e exame final em cada uma das unidades curriculares em que o estudante se encontrar inscrito, podendo haver dispensa de provas de frequência e de exame final, nos termos do que resultar de regulamento complementar;

b) Regime B — avaliação através de exame final obrigatório, escrito e oral.

2 — Independentemente do regime de avaliação escolhido, todos os elementos escritos ou orais susceptíveis de serem aproveitados para a avaliação dos estudantes são levados em conta na respectiva classificação.

3 — Os Conselhos Escolares das unidades orgânicas de ensino podem propor ao Conselho Pedagógico que se adoptem regimes específicos de avaliação para determinadas unidades ou partes curriculares dos ciclos de estudo que funcionem no âmbito dessas unidades orgânicas.

4 — A avaliação do aproveitamento relativamente a dissertações de natureza científica, a trabalhos de projecto ou a relatórios de estágio a apresentar no âmbito de ciclos de estudos conferentes do grau de mestre realiza-se mediante a sua apreciação e discussão pública por um júri, nos termos legal e regulamentarmente definidos.

5 — A avaliação do aproveitamento no âmbito de ciclos de estudos conferentes do grau de doutor, relativamente a unidades curriculares dos cursos de doutoramento e à tese a apresentar, rege-se por regras próprias legal e regulamentarmente estabelecidas.

Artigo 75.º

Elementos de avaliação contínua

Constituem elementos de avaliação contínua, entre outros, os seguintes:

- Assiduidade às sessões de ensino;
- Participação em iniciativas e trabalhos desenvolvidos em sessões de ensino;
- Participação em seminários de estudo e investigação assistida;
- Intervenções orais;
- Pontos escritos;
- Elaboração e apresentação de trabalhos individuais ou de grupo sobre temas sugeridos ou aprovados pela docência;
- Organização e participação em conferências, colóquios ou seminários cuja docência entenda relevantes para o fim da avaliação do aproveitamento;
- Organização e participação em visitas de estudos cuja docência entenda relevantes para o fim da avaliação do aproveitamento.

Artigo 76.º

Provas de frequência

1 — As provas de frequência, quando existam, são em regra escritas, devendo contudo os Conselhos Escolares das unidades orgânicas de ensino identificar as unidades curriculares em relação às quais as provas de frequência podem assumir forma diferente.

2 — Nas unidades curriculares anuais, realizam-se duas provas de frequência, sendo uma no 1.º semestre lectivo e outra no 2.º semestre lectivo.

3 — Nas unidades curriculares semestrais, realiza-se uma prova de frequência no semestre lectivo respectivo.

Artigo 77.º

Revisão das provas de frequência e de exame final escritas

Pode ser autorizada a revisão de provas de frequência e de exame final escritas nas condições a definir em regulamento próprio.

Artigo 78.º

Recurso da prova escrita

Da decisão sobre a revisão de provas de frequência e de exame final escritas prevista no artigo anterior, pode caber recurso, nos termos e condições a definir em regulamento próprio.

Artigo 79.º

Exames orais

As provas de exame final oral realizam-se, em princípio, perante júris constituídos por dois membros da equipa docente da unidade curricular a que respeitam, cabendo ao Director da respectiva unidade orgânica de ensino definir ou autorizar composição diferente para os referidos júris.

Artigo 80.º

Exame para melhoria de classificação

1 — A realização de exame final para melhoria de classificação depende de requerimento a dirigir ao Director da respectiva unidade orgânica de ensino e do seu deferimento, nos termos e condições a definir em regulamento próprio.

2 — Nas situações referidas no número anterior, não podem ser prejudicadas a aprovação e a classificação já obtidas.

Artigo 81.º

Épocas de exame

Podem existir uma ou mais épocas de exame final, em condições a definir em regulamento próprio.

Artigo 82.º

Regimes especiais

O disposto nas regras antecedentes não prejudica a aplicação das regras constantes de legislação definidora de regimes jurídicos especiais sobre estudantes.

Artigo 83.º

Classificações parcelares e final

1 — Em função do aproveitamento revelado em cada unidade curricular, são atribuídas aos estudantes dos ciclos de estudos conferentes dos graus de licenciado e de mestre classificações na escala numérica inteira de 0 a 20 valores, considerando-se aprovado numa unidade curricular o estudante que nela obtenha uma informação final não inferior a 10 valores.

2 — A classificação final dos ciclos de estudos conferentes dos graus de licenciado e de mestre ou de outros cursos não conferentes de grau, a atribuir aos estudantes que os concluíam com aproveitamento, é expressa nos termos do intervalo 10-20, de acordo com as normas regulamentares internas, devendo ser associada uma menção qualitativa com quatro classes:

- a) 10 a 13 — Suficiente;
- b) 14 e 15 — Bom;
- c) 16 e 17 — Muito Bom;
- d) 18 a 20 — Excelente.

3 — Nos ciclos de estudos conferentes do grau de doutor a classificação final pode ser expressa com a menção de aprovado ou não aprovado, à qual podem ser acrescentadas outras menções quantitativas e qualitativas, conforme se dispuser em regulamento próprio.

Artigo 84.º

Comprovativos

A frequência, o aproveitamento e as habilitações dos estudantes são comprovados nos termos legalmente prescritos.

CAPÍTULO VII

Disposição final

Artigo 85.º

Disposição final

1 — Os regimentos, regulamentos, instruções e ordens de serviço em vigor na Universidade serão alterados em obediência ao que nos presentes estatutos se estabelece, considerando-se revogadas as disposições que contrariem o neles consagrado.

2 — As dúvidas e omissões que afectem a aplicação dos presentes estatutos são resolvidas por acto da entidade instituidora.

3 — Os presentes Estatutos, bem como todas as suas alterações subsequentes, entram em vigor após o seu registo e a sua publicação na 2.ª série do *Diário da República*.

ANEXO I

Unidades Orgânicas de Ensino da Universidade Lusíada de Lisboa

(Artigo 13.º, n.º.1 dos Estatutos da ULL)

Integram presentemente a estrutura da Universidade Lusíada de Lisboa as seguintes unidades orgânicas de ensino:

- Faculdade de Arquitectura e Artes;
- Faculdade de Ciências Humanas e Sociais;
- Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa;
- Faculdade de Direito;
- Instituto de Engenharia e Tecnologias;
- Instituto de Psicologia e Ciências da Educação;
- Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa.

ANEXO II

Unidades Orgânicas de Investigação da Universidade Lusíada de Lisboa

(Artigo 14.º, n.º.1 dos Estatutos da ULL)

Integram presentemente a estrutura da Universidade Lusíada de Lisboa as seguintes unidades orgânicas de investigação:

- CEJEA — Centro de Estudos Jurídicos, Económicos e Ambientais;
- CIP — Centro de Investigação em Património;
- CITAD — Centro de Investigação em Território, Arquitectura e Design;
- CITIS — Centro de Investigação em Turismo, Inovação e Serviços;
- CLEGH — Centro Lusíada de Estudos Genealógicos e Heráldicos;
- CLISSIS — Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social.

202541783

Despacho n.º 24712/2009

Na sequência do despacho que S. Ex.ª o Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, de 21 de Outubro de 2009, que procedeu ao registo dos Estatutos da Universidade Lusíada de Vila Nova de Famalicão, no cumprimento do n.º 3 do artigo 142.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, determina-se a publicação dos referidos Estatutos, que constam do anexo ao presente despacho.

29 de Outubro de 2009. — O Presidente do Conselho de Administração da Fundação Minerva, Cultura — Ensino e Investigação Científica, *António Martins da Cruz*.

Estatutos da Universidade Lusíada de Vila Nova de Famalicão

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Definição e sede

1 — A Universidade Lusíada de Vila Nova de Famalicão (Universidade) é um estabelecimento de ensino superior universitário de interesse público que foi originariamente reconhecido pelo Decreto-Lei n.º 195/2004, de 17 de Agosto.

2 — A Universidade tem a sua sede em Vila Nova de Famalicão, no Largo Tinoco de Sousa.

Artigo 2.º

Entidade instituidora

1 — A entidade instituidora da Universidade é a Fundação Minerva — Cultura — Ensino e Investigação Científica (entidade instituidora), que foi instituída, mediante transformação da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, CRL, pelo Decreto-Lei n.º 117/2003, de 14 de Junho, gozando dos direitos e regalias das pessoas colectivas de utilidade pública relativamente às actividades conexas com a criação e o funcionamento dos estabelecimentos de ensino superior de que é titular.

2 — Compete à entidade instituidora relativamente à Universidade, designadamente:

- a) Criar e assegurar as condições para o seu normal funcionamento, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira;
- b) Submeter a apreciação e registo pelo ministro da tutela os seus estatutos e as suas alterações;
- c) Afectar-lhe as instalações e o equipamento adequados, bem como os necessários recursos humanos e financeiros;
- d) Dotar-se de substrato patrimonial para cobertura adequada da manutenção dos recursos materiais e financeiros indispensáveis ao seu funcionamento;
- e) Promover a criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas da Universidade, bem como aprovar os respectivos regulamentos de organização e funcionamento, ouvidos os seus órgãos competentes;
- f) Designar e destituir, nos termos dos estatutos, os titulares dos órgãos da Universidade que não são designados por eleição;
- g) Aprovar os seus planos de actividade e os seus orçamentos;
- h) Certificar as suas contas através de um revisor oficial de contas;
- i) Fixar o montante das propinas e dos demais encargos devidos pelos estudantes pela frequência do estabelecimento de ensino, ouvido o Conselho Directivo;
- j) Contratar docentes e investigadores, sob proposta do Reitor, ouvido o conselho científico;
- l) Contratar o pessoal não docente, ouvido o Conselho Directivo;
- m) Exercer o poder disciplinar sobre professores e demais pessoal afecto à Universidade, bem como sobre os estudantes, sob proposta do Conselho Disciplinar, podendo haver delegação no Conselho Directivo;
- n) Criar ciclos de estudos que visem conferir graus académicos e alterar os respectivos planos de estudo, ouvido o Reitor, o conselho científico e o Conselho Pedagógico, bem como requerer a acreditação e os registos relativos àqueles ciclos de estudos;
- o) Manter, em condições de autenticidade e segurança, registos académicos de que constem, designadamente, os estudantes candidatos à inscrição na Universidade, os estudantes nela admitidos, as inscrições realizadas, o resultado final obtido em cada unidade curricular, as equivalências e reconhecimentos de habilitações atribuídos e os graus e diplomas conferidos e a respectiva classificação ou qualificação final.

3 — As competências próprias da entidade instituidora devem ser exercidas sem prejuízo da autonomia pedagógica, científica e cultural da Universidade, de acordo com o disposto no acto constitutivo da entidade instituidora e nos presentes estatutos.

ANEXO 4

Estatutos da Fundação Minerva

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR**Decreto-Lei n.º 117/2003**

de 14 de Junho

A Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., requereu o reconhecimento do interesse público da Fundação Minerva — Cultura — Ensino e Investigação Científica, fazendo-o na sequência de a sua assembleia geral ter deliberado transformá-la em fundação e nos termos do Estatuto do Ensino Superior Particular e Cooperativo.

Constitui objectivo do XV Governo apoiar o ensino superior particular e cooperativo, na esteira da reforma do ensino superior que se avizinha.

Neste contexto, importa reforçar a estabilidade e a vinculação pública dos modelos organizativos do ensino superior particular e cooperativo, o que, no caso vertente, permite compreender a transformação da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., numa fundação de direito privado.

Acresce que foi ponderado que, face aos objectivos e ao que tem sido a realidade da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., a natureza fundacional desta entidade apresenta-se mais adequada do que a fórmula cooperativa.

Assim:

Nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

1 — É reconhecido o interesse público da Fundação Minerva — Cultura — Ensino e Investigação Científica (fundação), a qual é instituída mediante transformação da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada (CEUL), C. R. L.

2 — A Fundação prossegue fins culturais e científicos, incluindo os de carácter educacional.

Artigo 2.º

A Fundação mantém a universalidade dos bens da CEUL, com todos os seus direitos, deveres, posições e relações jurídicas.

Artigo 3.º

À presente transformação aplica-se o regime previsto no artigo 66.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas com as necessárias adaptações.

Artigo 4.º

O presente diploma constitui título suficiente para todos os efeitos legais, incluindo os de registo e de inscrição matricial em favor da Fundação dos bens originariamente pertencentes à CEUL.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 5 de Maio de 2003. — *José Manuel Durão Barroso* — *Maria*

Manuela Dias Ferreira Leite — *Maria Celeste Ferreira Lopes Cardona* — *Pedro Lynce de Faria*.

Promulgado em 26 de Maio de 2003.

Publique-se.

O Presidente da República, *JORGE SAMPAIO*.

Referendado em 29 de Maio de 2003.

O Primeiro-Ministro, *José Manuel Durão Barroso*.

ESTATUTOS DA FUNDAÇÃO MINERVA — CULTURA — ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA**CAPÍTULO I****Disposições gerais****Artigo 1.º****Denominação**

A Fundação adopta a denominação de Fundação Minerva — Cultura — Ensino e Investigação Científica.

Artigo 2.º**Duração**

A Fundação tem duração ilimitada.

Artigo 3.º**Sede**

A Fundação tem a sua sede em Lisboa, podendo criar delegações ou outras formas de representação no País ou no estrangeiro.

Artigo 4.º**Fins e actividades**

A Fundação prossegue fins culturais e científicos, incluindo os de carácter educacional, mediante a promoção do ensino em todos os seus graus, mormente o superior, da investigação científica e de todas as demais actividades conexas, cabendo-lhe em especial assegurar a manutenção e o funcionamento regular da Universidade Lusíada.

Artigo 5.º**Património**

O património da Fundação é constituído pela universalidade de bens de que era titular a CEUL — Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., e de todos os demais que lhe sejam atribuídos ou venha a adquirir no desenvolvimento regular da sua actividade.

Artigo 6.º**Capacidade**

A Fundação tem a capacidade jurídica legalmente reconhecida às entidades promotoras da cultura e da ciência e às entidades instituidoras de estabelecimentos

de ensino e investigação, dispondo ainda da mais ampla capacidade jurídica para praticar todos os actos necessários à realização dos seus fins e à gestão do seu património, podendo adquirir, onerar e alienar quaisquer espécies de bens, nos termos previstos na lei.

CAPÍTULO II

Organização e funcionamento

Artigo 7.º

Órgãos

São órgãos da Fundação:

- a) O conselho de administração;
- b) O conselho geral;
- c) O conselho instituidor;
- d) O conselho fiscal.

SECÇÃO I

Conselho de administração

Artigo 8.º

Composição

O conselho de administração terá um mínimo de cinco e um máximo de nove membros, sendo um presidente e os restantes vice-presidentes.

Artigo 9.º

Designação

1 — Os membros do conselho de administração são designados inicialmente nas disposições transitórias destes Estatutos.

2 — O conselho de administração será designado pelo conselho geral em reunião conjunta com o conselho instituidor se se verificar a sua destituição por prática de actos de gestão prejudiciais aos interesses da Fundação.

3 — O conselho de administração deliberará, por voto secreto e por maioria absoluta de todos os seus membros, sobre o preenchimento das suas vagas e sobre a demissão dos seus membros.

4 — O presidente do conselho de administração, quando cessar funções o inicialmente designado, será eleito pelo próprio órgão de entre os seus membros, por voto secreto e por maioria absoluta, em reunião expressamente convocada para o efeito.

5 — No caso de, em primeira votação, não se formar a maioria absoluta prevista no número anterior, a votação será repetida, considerando-se então eleito como presidente o administrador que tiver maior número de votos.

Artigo 10.º

Destituição do conselho de administração

1 — Quando se verifique a prática reiterada pelo conselho de administração de actos de gestão prejudiciais aos interesses da Fundação, o Estado, através do Minis-

tério da Ciência e do Ensino Superior, pode pedir judicialmente a destituição dos membros desse órgão, aplicando-se neste caso as regras que regulam os processos de jurisdição voluntária.

2 — Se do procedimento judicial resultar que qualquer das situações invocadas como fundamento da destituição é imputável apenas a algum ou alguns dos administradores, a decisão judicial de destituição será restrita a este ou a estes.

3 — Destituídos todos os membros do conselho de administração, por sentença judicial transitada em julgado, o novo conselho será eleito nos termos do n.º 2 do artigo anterior.

Artigo 11.º

Competência

1 — Compete ao conselho de administração praticar todos os actos necessários à prossecução dos fins da Fundação, dispondo dos mais amplos poderes de representação e gestão e incumbindo-lhe, nomeadamente:

- a) Programar a actividade da Fundação;
- b) Organizar e dirigir os seus serviços e actividades;
- c) Emitir os regulamentos internos de funcionamento da Fundação;
- d) Administrar e dispor livremente do seu património, nos termos da lei;
- e) Constituir mandatários;
- f) Tomar as providências que tiver como adequadas à realização dos fins da Fundação.

2 — Compete ainda ao conselho de administração, relativamente aos estabelecimentos de ensino e às actividades culturais, académicas e de investigação científica, praticar todos os actos que, nos termos da lei, são da competência das entidades instituidoras, nomeadamente:

- a) Assegurar a sua gestão administrativa, económica e financeira;
- b) Elaborar e fazer publicar os regulamentos e instruções respeitantes à sua organização e funcionamento;
- c) Submeter a registo os seus estatutos e as suas alterações;
- d) Afectar-lhes um património específico em instalações e equipamento;
- e) Designar os seus titulares estatutários e destituí-los livremente;
- f) Aprovar os planos de actividade e os respectivos orçamentos;
- g) Contratar docentes e pessoal não docente, fixando a respectiva remuneração ou vencimento;
- h) Requerer autorização de funcionamento de cursos e reconhecimento de graus;
- i) Determinar as condições administrativas e financeiras da matrícula, inscrição, frequência e exames dos diferentes cursos ministrados, bem como das demais actividades e funcionamento dos estabelecimentos.

3 — Para o exercício da sua competência, o conselho de administração poderá distribuí-la por pelouros confiados aos seus membros.

Artigo 12.º

Competência especial dos membros do conselho

1 — Compete ao presidente do conselho de administração:

- a) Representar a Fundação;
- b) Convocar e presidir ao conselho de administração;
- c) Convocar e dirigir as reuniões do conselho geral e do conselho instituidor.

2 — Compete aos vice-presidentes, alternadamente, substituir o presidente nas suas faltas e impedimentos temporários.

Artigo 13.º

Vinculação

1 — A Fundação vincula-se:

- a) Pela assinatura conjunta do presidente e de dois vice-presidentes;
- b) Pela assinatura de dois administradores no exercício de poderes que neles houverem sido delegados por deliberação do conselho de administração;
- c) Pela assinatura de um só procurador, tratando-se de mandato para a prática de acto certo e determinado.

2 — Os actos de aquisição, alienação ou oneração de bens imóveis só serão válidos e eficazes se praticados em execução de uma deliberação do conselho de administração adoptada por maioria absoluta de todos os seus membros.

Artigo 14.º

Funcionamento

1 — O conselho de administração reunirá ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente sempre que for convocado pelo seu presidente, por iniciativa própria ou a solicitação de três administradores.

2 — O quórum do conselho de administração corresponde à maioria absoluta dos seus membros, sendo as suas deliberações tomadas por maioria absoluta de votos expressos.

3 — O presidente terá voto de qualidade.

4 — De todas as reuniões será lavrada acta em livro próprio, assinada pelos membros presentes.

Artigo 15.º

Comissão executiva

O conselho de administração poderá delegar poderes numa comissão executiva composta pelo seu presidente e por dois outros dos seus membros, fixando as suas regras de funcionamento.

Artigo 16.º

Incapacidades e impedimentos

1 — Não pode voltar a ser designado como membro do conselho de administração quem, no exercício de tal cargo e mediante processo judicial, tenha sido destituído ou declarado responsável por irregularidades cometidas.

2 — Os membros do conselho de administração não podem participar na votação sobre assuntos que directa e pessoalmente lhes digam respeito ou nos quais sejam interessados os respectivos cônjuges, ascendentes, descendentes e equiparados.

3 — Os membros do conselho de administração não podem contratar directa ou indirectamente com a Fundação, excepto quanto à actividade de docência, de investigação ou outra a desenvolver no âmbito dos fins específicos da Fundação, referidos no artigo 4.º, salvo se do contrato resultar manifesto benefício para a Fundação.

SECÇÃO II

Conselho geral

Artigo 17.º

Composição

O conselho geral é composto:

- a) Por todos quantos tenham a posição de cooperadores da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., à data do legal reconhecimento e oficialização da sua transformação em fundação, enquanto mantiverem a vinculação jurídica e funcional à Fundação ou à Universidade que justificava aquela qualidade;
- b) Pelos membros do conselho de administração, do conselho instituidor e do conselho fiscal;
- c) Pelos reitores e vice-reitores da Universidade Lusíada e pelos presidentes dos institutos politécnicos de que a Fundação seja titular;
- d) Pelos presidentes das associações académicas dos estabelecimentos de ensino de que a Fundação seja titular;
- e) Por um representante dos funcionários afectos a cada um dos estabelecimentos de ensino referidos na alínea anterior, e que serão eleitos trienalmente pelos seus colegas;
- f) Por todos aqueles a quem o conselho de administração atribua tal qualidade, tendo em atenção os relevantes serviços prestados à Fundação ou os méritos pessoais que neles concorram.

Artigo 18.º

Competência

Compete ao conselho geral:

- a) Dar parecer sobre o plano de actividades da Fundação;
- b) Eleger novo conselho de administração no caso e nos termos previstos no artigo 9.º;
- c) Dar parecer sobre qualquer matéria de interesse para a Fundação que lhe for apresentada para o efeito pelo conselho de administração;
- d) Apreciar e deliberar sobre o relatório e contas apresentados pelo conselho de administração, com o parecer favorável do conselho fiscal;
- e) Exercer as demais competências que lhe são conferidas por lei e pelos presentes Estatutos.

Artigo 19.º**Funcionamento**

1 — O conselho geral terá uma reunião anual, podendo reunir extraordinariamente sempre que o presidente do conselho de administração o convoque.

2 — As reuniões plenárias do conselho geral serão presididas pelo presidente do conselho de administração e delas será lavrada acta.

3 — O quórum deliberativo do conselho geral é constituído por metade e mais um dos seus membros.

4 — Se o conselho não puder reunir por falta de quórum, será imediatamente convocada nova reunião, a realizar dentro de 15 dias, qualquer que seja o número dos seus membros então presentes.

SECÇÃO III**Conselho instituidor****Artigo 20.º****Composição**

1 — O conselho instituidor é constituído pelos cooperadores que instituíram a Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., e se responsabilizaram pela sua existência, participando no instrumento notarial que lhe deu origem.

2 — Preside ao conselho instituidor o presidente do conselho de administração.

Artigo 21.º**Competência**

Compete, em especial, ao conselho instituidor velar pela fidelidade aos ideais que presidiram à instituição da Cooperativa de Ensino Universidade Lusíada, C. R. L., através da emissão de pareceres e da apresentação de propostas aos órgãos da Fundação, sendo a sua perenidade assegurada pelo processo cooptativo.

Artigo 22.º**Funcionamento**

O conselho instituidor reunirá quando convocado pelo respectivo presidente, por sua iniciativa ou a pedido de dois dos seus membros.

SECÇÃO IV**Conselho fiscal****Artigo 23.º****Composição**

1 — O conselho fiscal é constituído por um presidente, um secretário e um vogal, sendo um deles uma sociedade de revisores oficiais de contas.

2 — O mandato dos membros do conselho fiscal é de três anos civis completos.

3 — Para o primeiro mandato, os membros do conselho fiscal são os designados nos termos das disposições transitórias destes Estatutos, cabendo a sua posterior designação ao conselho geral.

Artigo 24.º**Competência**

1 — Compete ao conselho fiscal:

- a) Verificar a regularidade dos livros e registos contabilísticos, bem como dos documentos que lhes servem de suporte;
- b) Verificar, sempre que o julgue conveniente e pela forma que repute adequada, a existência dos bens ou valores pertencentes à Fundação;
- c) Verificar a exactidão das contas anuais da Fundação;
- d) Elaborar um relatório anual sobre a sua acção de fiscalização e emitir parecer sobre as contas anuais apresentadas pelo conselho de administração.

2 — Os membros do conselho fiscal devem proceder, conjunta ou separadamente, em qualquer época do ano, aos actos de inspecção e verificação que tiverem por convenientes para o cabal exercício das suas funções.

SECÇÃO V**Remunerações****Artigo 25.º****Remunerações**

Os membros do conselho de administração e os membros do conselho fiscal são remunerados pelo exercício dos seus cargos, nos termos que o primeiro fixar.

CAPÍTULO III**Modificação e extinção da Fundação****Artigo 26.º****Modificação dos Estatutos**

O conselho de administração poderá aprovar propostas de alteração aos presentes Estatutos, obtido o parecer favorável do conselho geral e do conselho instituidor, submetendo-as à autoridade competente para o reconhecimento, nos termos do disposto no artigo 189.º do Código Civil.

Artigo 27.º**Cisão, fusão e extinção**

1 — Por iniciativa do conselho de administração, o conselho geral e o conselho instituidor, em reunião conjunta especialmente convocada para o efeito, podem deliberar sobre a cisão, a fusão ou a extinção da Fundação, definindo, quando for caso disso, o destino dos seus bens, sem prejuízo do disposto nos artigos 192.º

e 193.º do Código Civil, nomeadamente no que concerne à necessidade de declaração da extinção pela autoridade competente para o reconhecimento.

2 — A extinção da Fundação terá de ser aprovada por três quartos dos membros de ambos os conselhos.

CAPÍTULO IV

Disposições transitórias

Artigo 28.º

Designação inicial dos conselhos de administração e fiscal

Os conselhos de administração e fiscal têm a constituição a seguir indicada:

a) Conselho de administração:

Presidente — António Martins da Cruz;
Vice-presidentes — Afonso Filipe Pereira d'Oliveira Martins, António José Moreira, João José Pires Duarte Redondo, Ricardo Leite Pinto;

b) Conselho fiscal:

Presidente — Armindo Borges Alves da Costa;
Secretário — Mário Ferraz de Oliveira;
Vogal — José Miguel Silva Guerreiro.

MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES E HABITAÇÃO

Decreto-Lei n.º 118/2003

de 14 de Junho

Com o fim do prazo de vigência das medidas preventivas de ocupação do solo na área potencial do novo aeroporto, fixado pelo Decreto n.º 42/97, de 21 de Agosto, e prorrogado pelo Decreto n.º 31-A/99, de 20 de Agosto, a autorização legislativa constante do artigo 12.º da Lei n.º 3-B/2000, de 4 de Abril, habilitou o Governo a prorrogar por um período de três anos as medidas preventivas relativas às áreas definidas nos quadros A e B anexos ao Decreto n.º 31-A/99, de 20 de Agosto.

Ao abrigo de tal autorização legislativa, veio o Governo definir, pelo Decreto-Lei n.º 170/2000, de 8 de Agosto, a prorrogação por um período de três anos, contado a partir de 22 de Agosto de 2000, das referidas medidas preventivas de ocupação do solo.

O Programa do XV Governo Constitucional, no âmbito das obras públicas, assegurou a manutenção das medidas preventivas relativas aos terrenos para o novo aeroporto na Ota.

Atendendo a que o prazo de vigência das medidas preventivas relativas às áreas definidas nos quadros A e B e correspondente planta anexos ao Decreto n.º 31-A/99, de 20 de Agosto, terminará no próximo dia 22 de Agosto de 2003:

Impõe-se assegurar a prorrogação daquele prazo, sob pena de se dissiparem todos os efeitos que entretanto se pretenderam salvaguardar com a instituição das referidas medidas:

Assim:

No uso da autorização legislativa concedida pelo artigo 1.º da Lei n.º 5/2003, de 27 de Fevereiro, e nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo único

Objecto

As medidas preventivas de ocupação do solo na área potencial do novo aeroporto previstas no capítulo II do Decreto-Lei n.º 794/76, de 5 de Novembro, relativamente às áreas definidas nos quadros A e B anexos ao Decreto n.º 31-A/99, de 20 de Agosto, são prorrogadas por mais um período de três anos, contado a partir de 22 de Agosto de 2003.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 24 de Abril de 2003. — *José Manuel Durão Barroso* — *António Pedro de Nobre Carmona Rodrigues* — *Amílcar Augusto Contel Martins Theias*.

Promulgado em 26 de Maio de 2003.

Publique-se.

O Presidente da República, *JORGE SAMPAIO*.

Referendado em 29 de Maio de 2003.

O Primeiro-Ministro, *José Manuel Durão Barroso*.

ANEXO 5

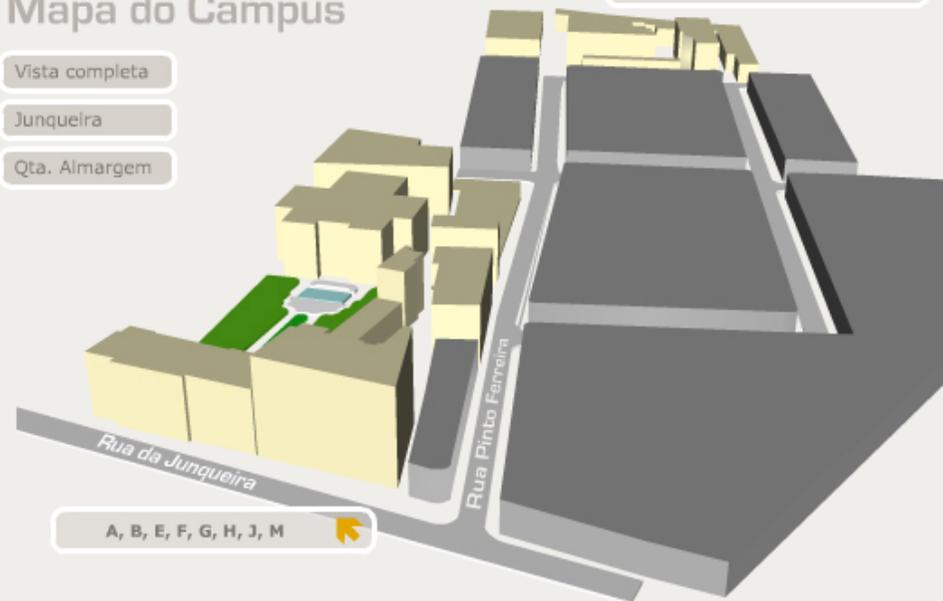
Planta do *campus*

Mapa do Campus

Vista completa

Junqueira

Qta. Almargem



N, P, Q, R, S, T, U, X

Edifícios: ▾



ANEXO 6

Regulamento da MULL



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

**Regulamento Geral
dos
Serviços de Documentação, Informação e
Investigação**

LISBOA

2005



« En quoi manager constitue-t-il un travail?

[...] On aurait là le travail de management :

- analyser une situation de pilotage organisationnel (contraintes, ressources, objectifs);
- formuler un problème d'organisation ;
- choisir une solution, la faire appliquer, contrôler [...]. »

P. Morin, *Management*,
dans *Vocabulaire de l'ergonomie*,
Toulouse, Octares, 1997, pp. 191-192



0. Nota prévia

O presente documento tem como principal objective dar a conhecer a estrutura e as regras da Mediateca, e com isso possibilitar um bom funcionamento dos serviços.



Sumário

0. Nota prévia	3
Sumário	4
Título I. Disposições gerais	6
1. Definição	6
2. Composição	6
3. Objectivos	6
4. Actividades	6
5. Localização	7
Título II. Funcionamento	7
6. Acesso	7
7. Serviços	7
7.1. Serviços técnicos	7
7.1.1. Serviço de aquisições e controlo bibliográfico	8
7.1.2. Serviços de normalização e processamento técnico	8
7.1.3. Serviço de automatização e controlo informático	9
7.1.4. Arquivo de teses e dissertações	9
7.1.5. Serviço de tratamento de doações	9
7.1.6. Serviço de restauro, conservação e expurgo de obras	10
7.2. Serviços de apoio ao utilizador	10
7.2.1. Serviço de periódicos	10
7.2.2. Serviço de referência	10
7.2.3. Serviço de leitura presencial	11
7.2.4. Serviço de empréstimo	12
7.2.4.1. Empréstimo local	14
7.2.4.2. Empréstimo domiciliário e renovação	14
7.2.4.3. Reserva de obras	15
7.2.4.4. Multas	16
7.2.4.5. Empréstimo interbibliotecas e acesso ao documento	17
7.2.5. Exposição documental	18
7.2.6. Reprodução de documentos	18
8. Horário	19
Título III. Utilizadores	19
9. Cartão de utilizador	19
9.1. Utilizador interno - utilizador de pleno direito	19
9.2. Utilizador externo	19
10. Direitos	20
11. Deveres	20
12. Incumprimento do regulamento e perda do estatuto de utilizador	22
Título IV. Reforma do regulamento	23
13. Alterações ao regulamento	23
14. Disposição final	23
Anexos	24
Anexo 1 - Fotocópias	25
Anexo 2 - Envio de documentos	26
Anexo 3 - Produtos impressos e gravações	27



Anexo 4 - Reprodução de imagens.....	28
Anexo 5 - Digitalização e impressão de imagens.....	30
Anexo 6 - Taxas de publicação de imagens.....	31
Anexo 7 - Pesquisas assistidas.....	32
Anexo 8 - Declarações.....	33
Anexo 8.1 - Declaração - Docentes.....	34
Anexo 8.2 - Declaração - Discentes.....	35
Anexo 8.3 - Declaração - Funcionários.....	36



Título I. Disposições gerais

1. Definição

A Mediateca da Universidade Lusíada apresenta-se como uma unidade multimédia que organiza, processa e disponibiliza a documentação e a informação independentemente do tipo de suporte e de acesso.

2. Composição

A Mediateca é constituída pelas seguintes áreas temáticas:

3. Objectivos

A Mediateca tem como principais objectivos:

1. Adquirir os fundos bibliográficos e documentais de acordo com as linhas de estudo e investigação da Universidade;
2. Processar, conservar e difundir os fundos documentais;
3. Garantir à comunidade científica o conhecimento e o uso dos fundos referidos no parágrafo anterior;
4. Facilitar à comunidade científica e à sociedade em geral o acesso à informação produzida e desenvolvida;
5. Organizar actividades e promover os seus serviços através da edição electrónica de documentos, de exposições documentais e cursos de formação de utilizadores;
6. Participar em grupos de trabalho e em programas que tenham como objectivo melhorar o tratamento técnico e os serviços prestados;
7. Integrar-se em sistemas e redes de informação que valorizem estas funções.

4. Actividades

A Mediateca tem como principais actividades:

1. Facilitar o acesso à documentação e à informação através dos seguintes procedimentos:



- a) Tratamento sistematizado;
 - b) Consulta de fontes de informação;
 - c) Organização racional dos Serviços Técnicos;
 - d) Espaços físicos adequados e vocacionados.
2. Dar apoio documental aos cursos de doutoramento, mestrado, pós-graduação e especialização;
3. Proporcionar à comunidade científica da Universidade instrumentos e meios necessários à investigação;
4. Orientar os utilizadores em metodologias adequadas na preparação de planos e elaboração de trabalhos científicos.

5. Localização

Título II. Funcionamento

6. Acesso

7. Serviços

7.1. Serviços técnicos

Os serviços técnicos...

- a) Aquisições e controlo bibliográfico;
- b) Normalização e processamento técnico;
- c) Automatização e controlo informático;
- d) Arquivo de teses e dissertações;
- e) Tratamento de doações;
- f) Restauro, conservação e expurgo de obras.



7.1.1. Serviço de aquisições e controlo bibliográfico

1. O Serviço de Aquisições e Controlo Bibliográfico constitui uma actividade básica da Mediateca que pretende acompanhar as necessidades da investigação científica, através da selecção de novos documentos. Este procedimento é acompanhado pelos seguintes agentes:

- a) Bibliotecários/Documentalistas: seleccionam a bibliografia básica, as obras de referência e as bases de dados;
- b) Professores: seleccionam a bibliografia especializada (monografias e periódicos) com o apoio técnico da Mediateca;
- c) Alunos: sugerem a bibliografia para os trabalhos de investigação, com o apoio dos docentes.

2. A acção do Serviço de Aquisições passa pelas seguintes incumbências:

- a) Compra e assinatura de revistas, publicações periódicas e bases de dados em linha ou em CD-ROM / DVD;
- b) Aquisição de livros, vídeos, CD áudio, CD-I e DVD;
- c) Troca de publicações e duplicados;
- d) Difusão de informação sobre as últimas obras adquiridas e sobre o material bibliográfico disponível no mercado.

3. As propostas de aquisição devem ser apresentadas em formulário próprio, de acordo com as seguintes modalidades:

- a) Em linha, através do URL da Mediateca ([.....](#));
- b) Em suporte papel, com entrega directa no serviço respectivo.

7.1.2. Serviços de normalização e processamento técnico

O Serviço de Normalização e Processamento Técnico tem as seguintes incumbências:

1. Elaboração de políticas de tratamento documental, principalmente no que diz respeito à catalogação, à classificação e à indexação;
2. Selecção de *thesauri* com vista à criação de um índice de descritores com termos controlados;



3. Registo, catalogação, classificação e indexação de todas as espécies bibliográficas e documentais que constituem o fundo da Mediateca, qualquer que seja o seu suporte, aplicando as normas internacionais;
4. Normalização e manutenção dos catálogos;
5. Incorporação e homologação de registos bibliográficos de outros centros de documentação e informação.

7.1.3. Serviço de automatização e controlo informático

O Serviço de Automatização e Controlo Informático tem as seguintes incumbências:

1. Controlo e desenvolvimento do *software* documental;
2. Elaboração de subprodutos da automatização dos catálogos: microformas, listagens, bibliografias, etc.
3. Homologação e incorporação às bases de dados da Mediateca de informação procedentes das bases de dados de outros centros bibliográficos e documentais;
4. Implantação, manutenção e desenvolvimento de aplicações informáticas;
5. Actualização dos postos de trabalho e de pesquisa.

7.1.4. Arquivo de teses e dissertações

O Arquivo de Teses e Dissertações tem as seguintes incumbências:

1. Registrar todas as teses e dissertações que se encontrem em fase de elaboração;
2. Constituir o depósito de todas as teses e dissertações apresentadas na Universidade;
3. Criar e desenvolver o arquivo electrónico;
4. Difundir interna e externamente todos os trabalhos referidos.

7.1.5. Serviço de tratamento de doações

O Serviço de Tratamento de Doações tem as seguintes incumbências:

1. Proceder à análise e avaliação do núcleo doado;



2. Processar com a entidade doadora a transição do fundo bibliográfico e documental;
3. Registrar, catalogar, classificar e indexar todas as espécies bibliográficas e documentais pertencentes ao fundo doado, aplicando as normas internacionais;
4. Garantir à comunidade académica o conhecimento e o uso do fundo bibliográfico e documental.

7.1.6. Serviço de restauro, conservação e expurgo de obras

O Serviço de Restauro, Conservação e Expurgo de Obras tem as seguintes incumbências:

1. Pôr em prática as políticas e as medidas necessárias para a prevenção e a conservação dos documentos que constituem o fundo bibliográfico e documental;
2. Executar ou mandar executar o restauro, a conservação e, se necessário, o expurgo de obras residentes ou a residir na Mediateca;
3. Controlar, mediante avaliação, as obras que pelo seu estado físico não podem permanecer nas salas de leitura.

7.2. Serviços de apoio ao utilizador

Os serviços de apoio ao utilizador têm como principal objectivo formar e orientar todas as pessoas que recorrem à documentação e à informação.

7.2.1. Serviço de periódicos

O Serviço de Periódicos tem as seguintes incumbências:

1. Organizar e processar tecnicamente os periódicos independentemente do suporte;
2. Permitir o acesso, de forma restrita e controlada, às colecções existentes;
3. Orientar o utilizador nas consultas através da promoção de instrumentos vocacionados.

7.2.2. Serviço de referência

O Serviço de Referência, Informação Bibliográfica e Acesso às Fontes de Informação proporciona aos alunos dos cursos a informação e a assistência necessárias para uma boa utilização dos fundos e serviços da Mediateca:



1. Permitir o acesso à informação bibliográfica e documental em geral;
2. Organizar e seleccionar fontes de informação independentemente do suporte e meio de acesso;
3. Facilitar a consulta de bases de dados nacionais e internacionais, em linha ou em CD-ROM;
4. Elaborar, mediante solicitação do utilizador, a difusão selectiva da informação;
5. Criar e desenvolver as várias páginas electrónicas que compõem o *site* da Mediateca;
6. Organizar, nas páginas da Internet, toda a documentação electrónica dos cursos da Universidade Lusíada referidos no n.º 2 do Art. 3.º;
7. Gerir e controlar as bases de dados da Mediateca;
8. Realizar cursos de formação de utilizadores;
9. Elaborar guias e desdobráveis informativos;
10. Promover a Mediateca no interior e no exterior da Universidade através da realização de protocolos, consórcios e parcerias.

7.2.3. Serviço de leitura presencial

1. A Mediateca dispõe de um Serviço de Leitura Presencial distribuído por dez salas que se encontram apetrechadas com documentos e postos de pesquisa necessários aos cursos referidos no no. 2 do Art. 3.º deste *Regulamento*.
2. Os utilizadores poderão ter acesso directo a todos os fundos bibliográficos e documentais da Mediateca, com as seguintes excepções:
 - Revistas;
 - Material cartográfico;
 - Teses;
 - Dissertações;
 - Trabalhos académicos;
 - Cassetes áudio;
 - Cassetes vídeo;
 - CD áudio;
 - CD-I;
 - CD-ROM;
 - DVD;
 - Fotografias;
 - Diapositivos;



- Disquetes.

3. Todas as espécies bibliográficas e documentais referidas no no. 2 do presente artigo só poderão ser consultadas mediante solicitação.

4. Os utilizadores poderão solicitar o apoio dos técnicos de documentação e informação que se encontram nas salas de leitura.

5. A Mediateca não se responsabiliza pelos pertences abandonados nas salas de leitura, bem como pelos objectos desaparecidos.

6. Todos os objectos encontrados nos espaços da Mediateca e que não sejam de imediato reclamados, serão remetidos para a *Secção de Perdidos e Achados* da Universidade.

7.2.4. Serviço de empréstimo

1. O Serviço de empréstimo contempla três modalidades:

- a) Empréstimo local;
- b) Empréstimo domiciliário;
- c) Empréstimo extraordinário.

2. O utilizador externo para aceder a este serviço é necessário ter o *Cartão de Leitor* expedido pela Mediateca:

a) Documentação necessária:

- Preenchimento de um formulário próprio;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade / Passaporte;
- Apresentação de documentos comprovativos do perfil de utilizador em que se insere;
- Uma fotografia.

b) Prestação pecuniária:

Perfil	Semestre	Ano
Aluno universitário	35,00 €	60,00 €
Professor/Investigador/Profissional liberal	40,00 €	75,00 €
Ex-aluno UL (inscritos na AAAUL)	17,50 €	30,00 €
Instituições / Sociedades	Protocolo	Protocolo

c) O *Cartão de Leitor* é pessoal e intransmissível;



d) O *Cartão de Leitor* tem a duração de um ano após a sua criação podendo, no entanto, ser renovado por igual período.

3. Os alunos matriculados em cursos de especialização ou de Verão têm direito a um *Cartão de Leitor* com a mesma duração do curso.

4. Estão excluídas do empréstimo domiciliário as seguintes obras:

a) Obras de referência em suporte papel ou electrónico:

- Atlas;
- Dicionários;
- Enciclopédias;
- Repertórios;
- Prontuários;
- Boletins;
- *Thesauri*.

b) Publicações periódicas e revistas;

c) Documentos cartográficos;

d) Documentos videográficos;

e) Documentos autografados;

f) Publicações constituídas por folhas móveis, actualizáveis;

g) Obras que necessitem de tratamento físico;

h) Teses, dissertações e outros trabalhos académicos;

i) Livros e outros documentos esgotados, de difícil reposição;

j) Livros que possuam a etiqueta de *Consulta no Local*;

k) Todos os documentos que se encontrem em suporte magnético ou electrónico;

l) Relatórios;

m) Legislação e jurisprudência;

n) Livros Brancos e Livros Verdes;

o) Documentos COM, CES e PE;



p) Estatísticas.

5. As obras excluídas do empréstimo domiciliário poderão ser consultadas nas salas de leitura.

6. Os documentos que se encontram em depósito só podem ser consultados nas salas de leitura.

7.2.4.1. Empréstimo local

1. O empréstimo local é efectuado para os seguintes materiais:

- a) Revistas;
- b) Cassetes vídeo;
- c) Cassetes áudio;
- d) CD-áudio;
- e) CD-I;
- f) CD-ROM;
- g) DVD;
- h) Diapositivos.

2. Os documentos requisitados segundo esta modalidade deverão ser entregues no próprio dia, caso contrário o utilizador ficará sujeito à multa de 2,5 € / dia por cada documento.

3. O empréstimo de documentos com vista à utilização na sala de aulas só poderá ser efectuado pelo professor da disciplina.

7.2.4.2. Empréstimo domiciliário e renovação

1. Empréstimo de um documento que é propriedade da Universidade significa retirá-lo do seu local, por um período de tempo limitado, e entregá-lo ao utilizador que o solicitou.

2. Com o empréstimo domiciliário pretende-se facilitar a consulta dos fundos bibliográficos da Mediateca fora dos seus próprios locais. A aplicação destas regras tem como finalidade conservar, com o máximo de garantias, o acervo bibliográfico e documental que se encontra sujeito a este empréstimo.



3. Por renovação entenda-se a possibilidade de aceder de forma automática a um novo período de empréstimo.

4. Duração e condições de empréstimo:

a) Utilizadores internos e externos

Tipo de utilizador	N. documentos	Dias empréstimo	Dias renovação
Licenciando	3	8	8
Pós-Graduando	3	8	8
Mestrando - Parte escolar	4	15	8
Mestrando - Parte investigação	5	15	15
Doutorando - Parte escolar	4	15	8
Doutorando - Parte investigação	5	15	15
Docente	4	8	8
Investigador	4	8	8
Funcionário UL	3	8	8

b) O empréstimo deve ser feito pelo próprio, mediante a apresentação do cartão. O utilizador tem que assinar o empréstimo.

c) As obras ao serem devolvidas devem ser entregues ao Técnico e nunca deixadas no balcão na ausência deste, ou entregues a funcionários não pertencentes ao serviço.

d) A renovação só pode ser executada uma única vez e desde que a obra em causa não se encontre na lista de reservas. A renovação deve realizar-se dentro do período de empréstimo, junto do balcão central, por fax ou por *e-mail*.

e) Durante as férias do Natal e da Páscoa o prazo de empréstimo poderá ser alterado.

7.2.4.3. Reserva de obras

1. Entenda-se por reserva a possibilidade de reter uma obra da Mediateca que no momento do pedido se encontrava requisitada. Esta obra pode ficar reservada durante 24 horas após a comunicação ao autor do pedido. No caso do utilizador não levantar a obra dentro do período estipulado, esta passará automaticamente para o utilizador que se encontra a seguir na lista de reservas ou então, na inexistência deste, será integrada no centro de documentação respectivo.

2. A operação de reserva não representa, *per se*, um empréstimo;

3. Ficará sempre ao critério da Mediateca pôr à disposição dos utilizadores um sistema de reservas de exemplares.



7.2.4.4. Multas

1. Com o objectivo de garantir um adequado funcionamento do serviço de empréstimos, e para corrigir eventuais desvios que possam ocorrer em prejuízo de toda a comunidade científica, se estabelece um sistema de multas que será imposto pela Mediateca.

2. As multas a aplicar dependem da gravidade da falta cometida e será calculada segundo os seguintes critérios:

a) Validação do cartão de estudante (para os utilizadores internos);

b) Existência de um *cartão de leitor* (para os utilizadores externos): o usufruto do serviço de empréstimo pressupõe a existência de uma *cartão de leitor* que só poderá ser utilizado pelo próprio;

c) Obrigatoriedade: todos os utilizadores têm a obrigação de devolver as obras requisitadas antes de finalizar o período de empréstimo:

d) Atraso na devolução da obra: o utilizador interno e externo fica sujeito a uma multa no valor de 2,5 € / dia por cada obra em atraso. Esta multa deve ser paga no acto da entrega da(s) obra(s) ou então, no caso do utilizador não o fazer será processado da seguinte forma:

- Utilizador interno - Professor: o valor da multa será debitado directamente no vencimento mensal;
- Utilizador interno - Aluno: o valor da multa será agravado na propina mensal;
- Utilizador externo: o *Cartão de Leitor* ser-lhe-á retirado no momento e perderá todos e quaisquer direitos que usufruía.

e) Não levantamento de reservas (reincidência): o utilizador interno e externo fica sujeito à impossibilidade de fazer reservas de exemplares durante 20 (vinte) dias consecutivos;

f) Impossibilidade de devolução da obra: sempre que o utilizador, por razões pessoais, não possa devolver o exemplar, pode executar esse procedimento através de outra pessoa, ou enviar através de correio postal devidamente registado;

g) Contagem dos dias: os dias serão contados a partir do momento em que o empréstimo é executado e termina às 24H00 do sétimo dia, incluindo Sábados, Domingos e feriados;

h) Cadastro: o histórico de sanções aplicadas a cada utilizador será actualizado em cada ano lectivo e sujeito a análise.

3. O utilizador é responsável pelas obras que estão em seu poder. Em caso de destruição, total ou parcial, perda ou extravio deverá o utilizador, interno ou externo, repor a(s) obra(s).



Se a perda incidir sobre um exemplar esgotado, a Mediateca será reembolsada conforme cálculo apresentado:

$$\text{Vact.} = \text{Vo} \times (\text{coef.act.} + 25\% \times n)$$

Vact.: Valor actualizado

Vo: Valor da compra N

N: Ano de edição ou reimpressão

Coef. act.= Coeficiente de desvalorização da moeda para N (valor actualizado anualmente em *Portaria Ministerial*)

n: número de anos decorridos entre o ano de edição ou de reimpressão e a data actual

7.2.4.5. Empréstimo interbibliotecas e acesso ao documento

1. O Serviço de Empréstimo Interbibliotecas e Acesso ao Documento tem como principal objectivo possibilitar a todos os membros da comunidade académica o acesso a documentos que não se encontram nos fundos documentais da Universidade, solicitando-os a outros serviços de documentação e informação, nacionais ou estrangeiros.

2. O pedido deverá ser feito em formulário próprio, disponibilizado pelos serviços, de acordo com as seguintes condições:

- a) Os documentos obtidos através do empréstimo interbibliotecas serão consultados nas salas de leitura durante o período autorizado pelo serviço de documentação provedor;
- b) O processo de empréstimo uma vez iniciado já não pode ser anulado pelo utilizador;
- c) O utilizador deve assumir a responsabilidade de todos os custos do empréstimo.

3. A Mediateca deve facilitar de igual forma o empréstimo das suas obras a outros serviços de documentação e informação, de acordo com os seguintes critérios:

- a) O empréstimo interbibliotecas (EIB) está disponível a todos os serviços de documentação e informação, nacionais e estrangeiros, que subscrevam o *Regulamento* de funcionamento;
- b) O pedido de empréstimo pode ser formalizado da seguinte forma:
 - Em linha: preenchimento de formulário electrónico com os dados informativos mínimos correctamente preenchidos;
 - Fax: preenchimento de um formulário previamente solicitado à Mediateca da Universidade Lusíada - Serviço de Empréstimo Interbibliotecas e Acesso ao Documento;



- Correio postal: preenchimento de um formulário e enviado à Mediateca da Universidade Lusíada - Serviço de Empréstimo Interbibliotecas e Acesso ao Documento, Rua da Junqueira, 188-198, 1349-001 Lisboa.

- c) Para uma maior rapidez e eficiência das respostas aos EIB, será de todo conveniente uma pesquisa prévia ao OPAC da Mediateca da Universidade Lusíada, através do URL <http://aleph.lis.ulusiada.pt/>, para confirmação da existência do documento pretendido e validação dos dados mínimos necessários para a concretização do empréstimo (autor, título, edição, local, editora, data e cota);

- d) A resposta aos pedidos de EIB será executada no prazo de 48 horas; no entanto, a Mediateca da Universidade Lusíada reserva-se o direito de proceder às respostas de empréstimo conforme as suas possibilidades, principalmente nos períodos de maior actividade académica;

- e) Número de obras por serviço: 2 (duas);

- f) Excepções: todas as obras referidas no número 4 do Art. 25.º;

- g) Número de dias (nacional): 15 (quinze);

- h) Número de dias (estrangeiro): 30 (trinta));

- i) Multas de atraso: 5,00 € / dia / obra (tendo em conta a data emitida pelos correios);

- j) Nos casos em que os atrasos não sejam acompanhados de devida justificação, a Mediateca da Universidade Lusíada poderá cessar imediatamente a cooperação com a Instituição em falta.

7.2.5. Exposição documental

1. Este serviço tem como principal objectivo a difusão dos fundos bibliográficos e documentais junto da comunidade académica.

7.2.6. Reprodução de documentos

1. A Mediateca proporciona mecanismos de reprodução para os seus documentos através de fotocopiadoras (*self-service*) e de leitores reprodutores de microfichas.

2. As fotocopiadoras disponíveis, preparadas para fotocopiar livros e revistas, funcionam com um cartão magnético que pode ser adquirido no Gabinete de Referência e Informação Bibliográfica.



3. Os leitores-reprodutores de microfichas servem para consultar e reproduzir em papel todos os documentos microfilmados existentes nas colecções da Mediateca.
4. A reprodução de documentos pelo método fotográfico só será possível mediante autorização prévia.
5. Os serviços de reprografia da Mediateca respeitam a legislação vigente sobre propriedade intelectual.
6. Os custos das fotocópias encontram-se disponíveis em anexo próprio.

8. Horário

1. O horário dos serviços está intimamente ligado ao ciclo académico, subdividindo-se em dois períodos:
 - a) Horário de Inverno;
 - b) Horário de Verão.
2. O horário será afixado em local público.

Título III. Utilizadores

9. Cartão de utilizador

9.1. Utilizador interno - utilizador de pleno direito

1. São considerados utilizadores de pleno direito todos os membros da Universidade Lusíada:
 - a) Professores;
 - b) Alunos dos cursos de doutoramento, mestrado, pós-graduação e especialização;
 - c) Investigadores;
 - d) Funcionários.
2. Os alunos dos cursos de licenciatura poderão frequentar a Mediateca mediante algumas reservas no que diz respeito aos acessos e ao serviço de empréstimo de obras.

9.2. Utilizador externo

1. São considerados utilizadores externos:



- a) Membros de comunidades académicas;
- b) Membros de comunidades científicas;
- c) Membros de comunidades profissionais;
- d) Ex-alunos da Universidade Lusíada.

10. Direitos

1. Os utilizadores têm os seguintes direitos:

- a) Aceder ao *Regulamento Interno* da Mediateca;
- b) Requerer a informação e a formação sobre a organização, os serviços e as normas da Mediateca;
- c) Solicitar a consulta dos fundos e o empréstimo de obras, de acordo com as normas existentes;
- d) Consultar os catálogos e as bases de dados do Serviço;
- e) Pedir à Direcção da Mediateca uma autorização para consultar os fundos especiais que se encontrem fora do regime ordinário de empréstimo;
- f) Reproduzir os documentos tendo em conta os limites legais do *Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos*;
- g) Apresentar sugestões e reclamações.

11. Deveres

1. Os utilizadores estão obrigados a cumprir o *Regulamento* e todas as normas de funcionamento indicadas pelos Serviços e, em concreto, a:

- a) Respeitar as instalações, os equipamentos e os fundos bibliográficos e documentais;
- b) Identificar-se como utilizador da Mediateca através da apresentação do *Cartão de Estudante*, depois de efectuar a validação do mesmo;
- c) Preencher uma *Ficha de Presença* sempre que entre nas instalações da Mediateca;



- d) Utilizar os serviços com a devida correcção, zelando sempre pelo bom funcionamento dos mesmos e pelas condições de trabalho dos demais utilizadores e técnicos;
- e) Cumprir os trâmites regulamentares no que diz respeito à utilização dos fundos;
- f) Entregar as obras requisitadas dentro do prazo estabelecido;
- g) Respeitar a integridade e a conservação das publicações e do material bibliográfico e documental.

2. O bom funcionamento das salas de leitura e dos corredores de acesso depende da aplicação das seguintes regras, a saber:

a) É permitido:

- Estudar;
- Consultar as obras;
- Usar computador portátil;
- Utilizar os postos de pesquisa, visionamento e audição.

b) É proibido:

- Fazer barulho;
- Fumar;
- Comer;
- Beber (excepto água);
- Jogar;
- Falar em voz alta;
- Fazer trabalhos de grupo;
- Elaborar trabalhos de desenho;
- Executar projectos de arquitectura;
- Ocupar os espaços para reuniões;
- Utilizar os postos de pesquisa para fins que não sejam os de dar apoio à investigação;
- Instalar qualquer tipo de *software*;
- Visualizar material audiovisual que pertença ao acervo documental;
- Visualizar ou armazenar informação ofensiva ou obscena;
- Utilizar disquetes sem autorização prévia;
- Fazer processamento de texto;
- Usar o *IRC* nos computadores;
- Ter o telemóvel ligado;
- Utilizar as tomadas eléctricas para carregar as baterias dos telemóveis;
- Rasurar os livros;
- Utilizar os telefones internos;
- Ocupar os espaços reservados aos serviços internos e ao atendimento;



- Deixar documentos / objectos pessoais nos postos de atendimento;
- Reservar lugares;
- Abandonar os postos de leitura por períodos superiores a 30 minutos;
- Deixar objectos pessoais abandonados nas salas de leitura;
- Arrumar as publicações depois de consultadas;
- Sentar em cima das mesas;
- Danificar as obras ou qualquer equipamento;
- Alterar a disposição das salas.

c) O não cumprimento dos pontos referidos na alínea anterior levará a Direcção da Mediateca a aplicar as sanções referidas no **Art. 22.º** do presente *Regulamento*.

3. Em geral, deve cumprir o *Regulamento*, as instruções e as normas de aplicação ditadas pelos órgãos competentes da Universidade.

4. Para adquirir o estatuto de utilizador, os interessados deverão assinar uma declaração referente à aceitação do *Regulamento* e às limitações e sanções impostas por este.

12. Incumprimento do regulamento e perda do estatuto de utilizador

1. São passíveis de sanção as seguintes condutas:

- a) A alteração da ordem nas salas de leitura;
- b) A actuação que visa molestar os outros utilizadores e/ou pessoal técnico;
- c) A alteração do material bibliográfico e documental (sublinhar, arrancar páginas ou qualquer outra falta de respeito à integridade e conservação dos documentos).
- d) O uso indevido das instalações e equipamentos da Mediateca;
- e) O furto total ou parcial de espécies bibliográficas e documentais.

2. Para os casos referidos no parágrafo anterior serão aplicadas, respectivamente, as seguintes sanções:

- a) Expulsão da sala de leitura;
- b) Expulsão da sala de leitura;
- c) Pagar o dobro do valor (PVP) do material danificado; Perda da condição de utilizador;
- d) Reparar os danos causados; Perda da condição de utilizador durante um determinado período;



e) Perda automática da condição de utilizador, independentemente da obrigatoriedade de restituir o material subtraído ou deteriorado.

3. As situações omissas neste *Regulamento* serão analisadas e resolvidas pela Direcção da Mediateca num período máximo de 48 horas.

4. Os casos considerados de extrema gravidade serão resolvidos pela Assessoria Jurídica da Universidade para que sejam tomadas medidas legais e jurídicas pertinentes.

5. Qualquer utilizador externo à Universidade Lusíada que não respeitar e aplicar o presente *Regulamento*, perderá automaticamente e definitivamente a condição de utilizador.

6. A aplicação das sanções é da responsabilidade da Direcção da Mediateca e da Direcção da Universidade Lusíada.

Título IV. Reforma do regulamento

13. Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento só poderá ser modificado pela Direcção da Mediateca.

14. Disposição final

1. As normas apresentadas neste texto entrarão em vigor no dia seguinte à sua aprovação.



Universidade Lusíada de Lisboa
Divisão de Documentação, Informação e Investigação
Mediateca da Universidade Lusíada

Anexos



Anexo 1 - Fotocópias

1. Cartão magnético: 2,50 €
(Este valor será reembolsado mediante a devolução do cartão magnético).

2. Fotocópias A4 a P&B - *Self-service*

Unidades	Preço Unitário	Preço Total
50 [mínimo]	0,04 €	2,00 €
100	0,04 €	4,00 €
500	0,03 €	15,00 €

3. Fotocópias A3 a P&B - *Self-service*

Por cada fotocópia A3 são descontadas 2 unidades no cartão magnético

Unidades	Preço
1	0,08 €

4. Fotocópias a P&B - Serviço

Serviço executado pela Mediateca em casos excepcionais.

Fotocópia	Preço Unitário
A4	0,05 €
A3	0,10 €

5. Fotocópias a cores

Serviço executado na Reprografia da Universidade Lusíada de Lisboa.

Fotocópia	Preço Unitário
A4	€
A3	€



Anexo 2 - Envio de documentos

A estes valores deve ser acrescido o custo da documentação e da informação.

1. Correio electrónico

Preço de envio: 1,50 €

2. Fax

Fax	1.ª Folha	2.ª Folha e seguintes
Nacional	1,00 €	0,50 €
Estrangeiro	2,00 €	1,00 €

3. Correio postal

Envio contra reembolso.



Anexo 3 - Produtos impressos e gravações

1. Impressões

Por cada impressão são descontadas 2 unidades no cartão magnético.

Unidades	Preço
1	0,08 €

2. Disco

Unidade	Preço
1 kb	0,02 €



Anexo 4 - Reprodução de imagens

1. Transparências a cores

Formato	Preço
24x36 mm (cópias)	3,24 €
24x36 mm (encomenda)	6,23 €
6x6 / 6x7 cm	9,98 €
6x9 cm	12,47 €
9x12 cm	44,89 €
13x18 cm	64,84 €

2. Transparências a p&b

Formato	Preço
24x36 mm	6,23 €

3. Negativos a p&b (por encomenda)

Formato	Preço
9x12 cm	9,98 €
13x18 cm	19,95 €

4. Fotografias em papel a cores

Formato	Preço
15x20 cm (tempo normal)	8,73 €
15x20 cm (com urgência)	9,98 €
20x25 cm	9,98 €
20x30 cm	12,47 €
24x30 cm	13,97 €
30x40 cm	21,45 €
40x50 cm	29,93 €
50x60 cm	34,92 €
50x75 cm	42,40 €
70x100 cm	62,35 €
M2	69,83 €



5. Fotografias em papel a p&b

Formato	Preço
13x18 cm	2,99 €
18x24 cm	4,49 €
24x30 cm	7,48 €
30x40 cm	12,97 €
40x50 cm	17,96 €
50x60 cm	27,93 €
M2	62,35 €



Anexo 5 - Digitalização e impressão de imagens

1. Digitalização para CD-ROM

Serviço	Preço
Digitalização normal	9,98 €
Digitalização e alta resolução (para publicação)	44,89 €

Acresce a este valor a taxa de publicação + o preço da imagem fotográfica + o custo do suporte em forem fornecidos os ficheiros.

2. Impressão de imagens digitalizadas em folhas de papel vulgar A4

Serviço	Preço
Impressão	2,49 €

Acresce a este valor o preço da imagem.



Anexo 6 - Taxas de publicação de imagens

Produto	Preço
Imagens a p&b	24,94 €
Transparências a cores	44,89 €
Imagens digitalizadas em alta resolução 80 MB	44,89 €
Imagens para fins publicitários	498,80 €
Taxa suplementar para tiragens superiores a 5000 exemplares	37,41 €

Ao pedido de publicação de mais de 50 imagens numa mesma publicação aplica-se uma redução de 25% ao valor global da taxa de publicação.



Anexo 7 - Pesquisas assistidas

A estes valores deve ser acrescentado o custo da documentação e da informação.

1. Apoio técnico

Unidade	Preço Unitário	Mínimo a pagar	Preço Mínimo
1 minuto	0,10 €	15 minutos	1,50 €



Universidade Lusíada de Lisboa
Divisão de Documentação, Informação e Investigação
Mediateca da Universidade Lusíada

Anexo 8 - Declarações



Anexo 8.1 - Declaração - Docentes

DECLARAÇÃO

Eu, abaixo assinado, ...(NOME COMPLETO)..., docente da Universidade Lusíada, n.º ..., tendo tomado conhecimento do *Regulamento Interno da Universidade Lusíada*, comprometo-me a respeitá-lo e a aplicá-lo enquanto utilizador do Serviço.

Mais declaro, para os devidos efeitos, que autorizo o débito no vencimento mensal de eventuais multas e/ou outros valores que nos termos desse *Regulamento* me torne devedor.

Lisboa, ... de ... de ...

O Declarante



Anexo 8.2 - Declaração - Discentes

DECLARAÇÃO

Eu, abaixo assinado, ...(NOME COMPLETO)..., discente da Universidade Lusíada, n.º ..., tendo tomado conhecimento do *Regulamento Interno da Universidade Lusíada*, comprometo-me a respeitá-lo e a aplicá-lo enquanto utilizador do Serviço.

Mais declaro, para os devidos efeitos, que autorizo o agravamento na propina mensal de eventuais multas e/ou outros valores que nos termos desse *Regulamento* me torne devedor.

Lisboa, ... de ... de ...

O Declarante



Anexo 8.3 - Declaração - Funcionários

DECLARAÇÃO

Eu, abaixo assinado, ...(NOME COMPLETO)..., funcionário da Universidade Lusíada, n.º ..., tendo tomado conhecimento do *Regulamento Interno da Universidade Lusíada*, comprometo-me a respeitá-lo e a aplicá-lo enquanto utilizador do Serviço.

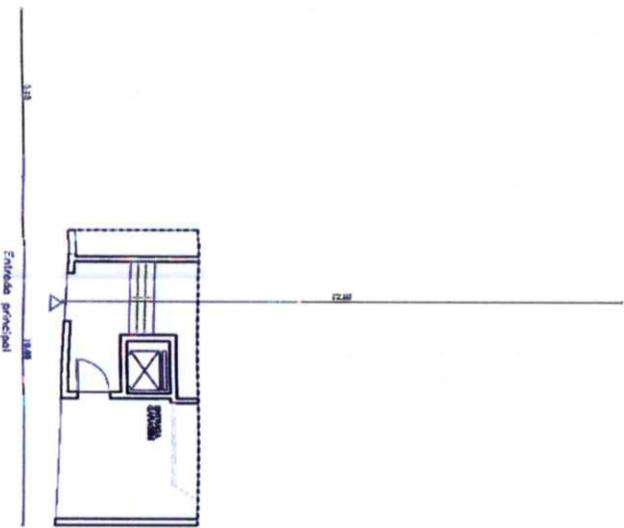
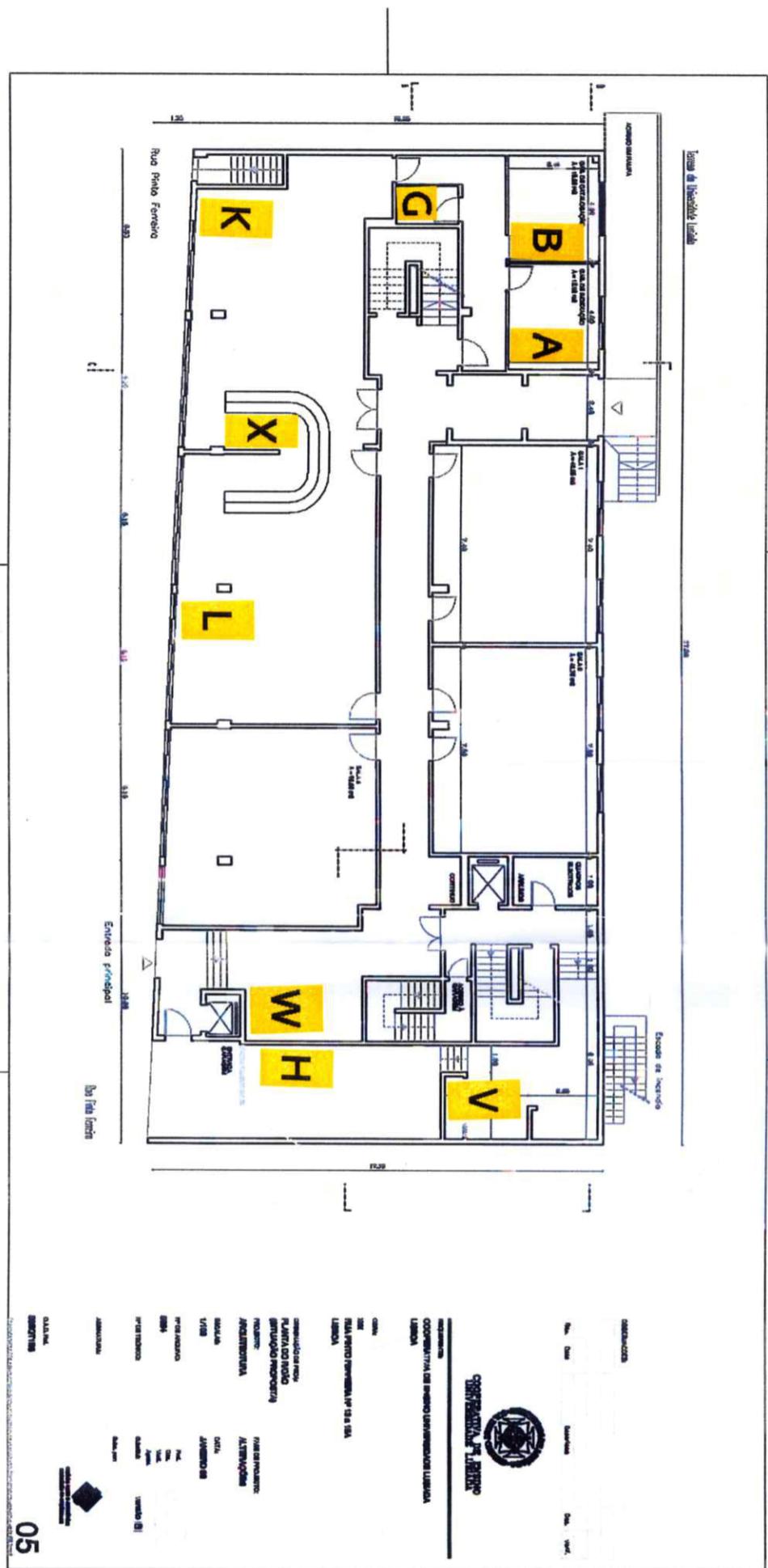
Mais declaro, para os devidos efeitos, que autorizo o débito no vencimento mensal de eventuais multas e/ou outros valores que nos termos desse *Regulamento* me torne devedor.

Lisboa, ... de ... de ...

O Declarante

ANEXO 7

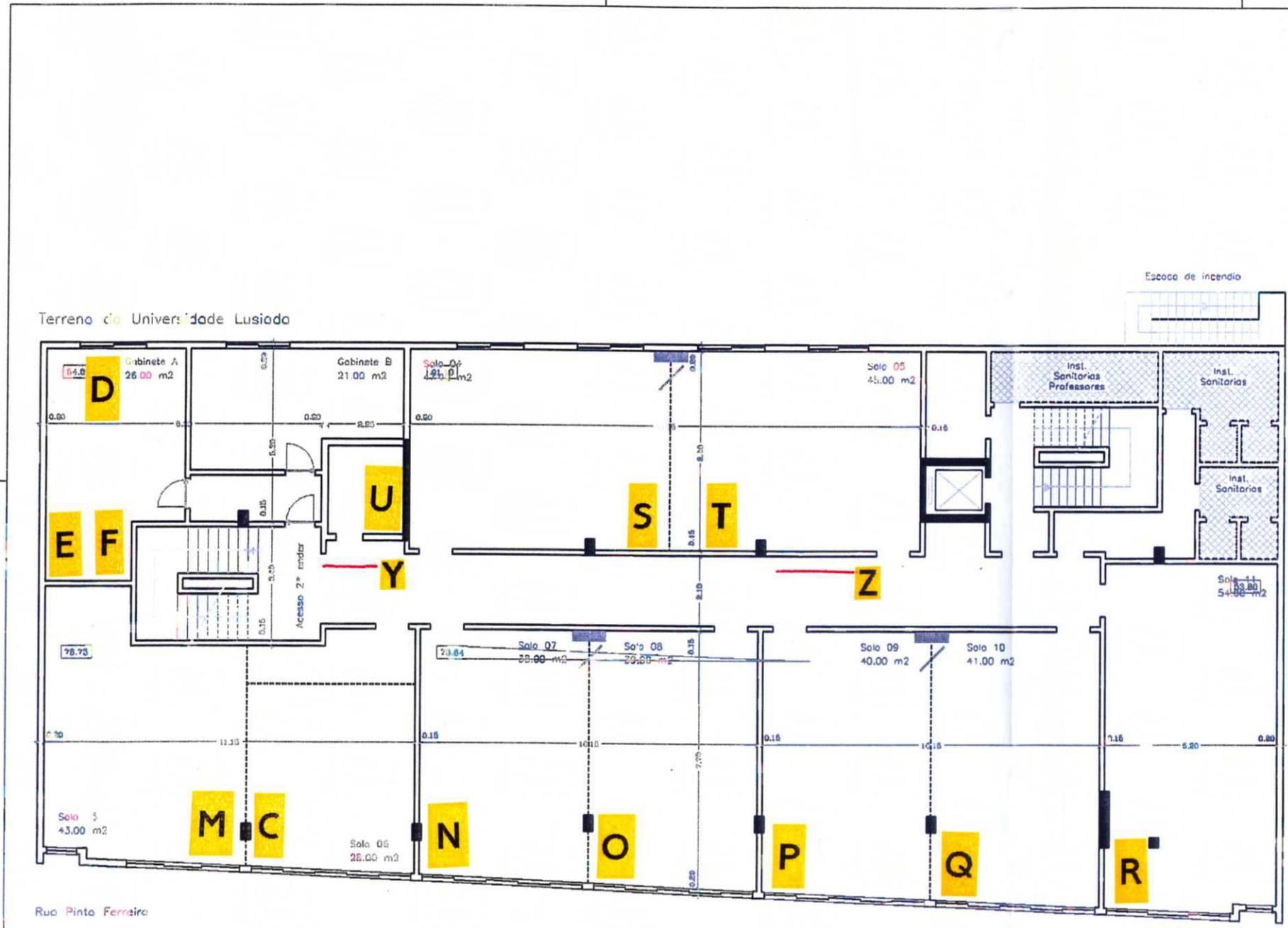
Planta da MULL



ZONAS DE ACESSO RESERVADO		ZONAS DE ACESSO PÚBLICO	
A	GABINETE DE INDEXAÇÃO	K	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA
B	GABINETE DE CATALOGAÇÃO	L	CENTRO DE RECURSOS AUDIOVISUAIS
C	GABINETE DO DIRECTOR	M	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE DIREITO
D	GABINETE DE REFERÊNCIA	N	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE CIÊNCIA POLÍTICA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
E	GABINETE DE EDIÇÕES	O	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
F	SERVIÇO DE VENDAS	P	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE MATEMÁTICA
G	ARQUIVO DE AUDIOVISUAIS	Q	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE ARQUITECTURA E DESIGN
H	DEPÓSITO I	R	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE HISTÓRIA
I	DEPÓSITO II	S	HEMEROTECA I
J	DEPÓSITO III	T	HEMEROTECA II
		U	ESPAÇO MULTIMÉDIA
		V	CENTRO DE CÓPIAS
		W	ZONA DE EXPOSIÇÕES DOCUMENTAIS
		X	BALCÃO CENTRAL DE ATENDIMENTO
		Y	POSTO DE ATENDIMENTO
		Z	POSTO DE ATENDIMENTO

ZONAS DE ACESSO RESERVADO	ZONAS DE ACESSO PÚBLICO
---------------------------	-------------------------

A	GABINETE DE INDEXAÇÃO	K	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA
B	GABINETE DE CATALOGAÇÃO	L	CENTRO DE RECURSOS AUDIOVISUAIS
C	GABINETE DO DIRECTOR	M	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE DIREITO
D	GABINETE DE REFERÊNCIA	N	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE CIÊNCIA POLÍTICA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
E	GABINETE DE EDIÇÕES	O	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
F	SERVIÇO DE VENDAS	P	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE MATEMÁTICA
G	ARQUIVO DE AUDIOVISUAIS	Q	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE ARQUITECTURA E DESIGN
H	DEPÓSITO I	R	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE HISTÓRIA
I	DEPÓSITO II	S	HEMEROTECA I
J	DEPÓSITO III	T	HEMEROTECA II
		U	ESPAÇO MULTIMÉDIA
		V	CENTRO DE CÓPIAS
		W	ZONA DE EXPOSIÇÕES DOCUMENTAIS
		X	BALCÃO CENTRAL DE ATENDIMENTO
		Y	POSTO DE ATENDIMENTO
		Z	POSTO DE ATENDIMENTO



Terreno da Universidade Lusíada

Rua Pinto Ferreira

PISO 1 (1º ANDAR)

OBSERVAÇÕES:

Rev.	Data	Descrição	Des.	Verif.



COOPERATIVA DE ENSINO
UNIVERSIDADE LUSÍADA

REQUERENTE:

XXXXXX
XXXX

OBRA:

XXX
XXXX
XXXX

DESIGNAÇÃO DE PISO:

XXXX
XXXX

PROJETO:
ARQUITETURA

FASE DE PROJETO:

XXXX

ESCALA:

XXXX

DATA:

XXXX

Nº DE ARQUIVO:

8884

Proj. Des. Verif. Aprov.

Nº DE TÍTULO:

XXXX

Subst. versão [B]

Subst. por:

ASSINATURA:

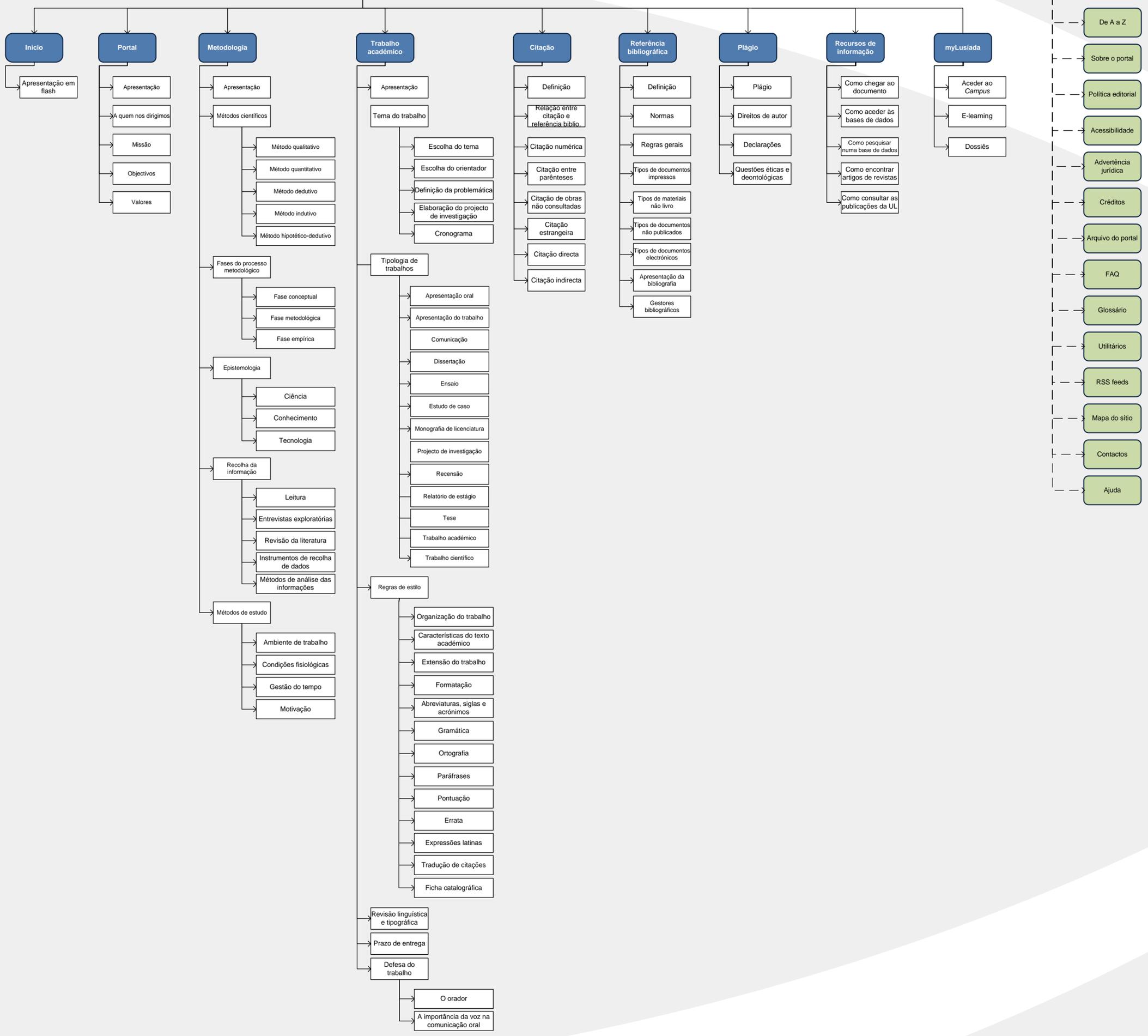


O.A.D. Ref. 8884/182

Design da arquitectura de informação do Portal *Arquitectura do Saber*

Arquitectura do Saber
Um desafio à produção de conhecimento

Menu de navegação secundário



ANEXO 9

Layout do Portal Arquitectura do Saber

pt en

pesquisar



Arquitectura do Saber
Um desafio à produção de conhecimento

login

password

[METODOLOGIA](#) [TÉCNICAS DE PESQUISA](#) [TRABALHO CIENTÍFICO](#) [BASES DE DADOS](#) [FÓRUM](#) [LOCALIZAÇÃO](#) [INFORMAÇÃO](#)

Arquitectura do Saber



Arquitectura do Saber
Um desafio à produção de conhecimento

login:
password:

[INÍCIO](#) [METODOLOGIA](#) [TRABALHO ACADÉMICO](#) [CITAÇÃO](#) [REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA](#) [PLÁGIO](#) [RECURSOS DE INFORMAÇÃO](#) [MYLUSÍADA](#)

Trabalho académico



[Início](#) > [AdS](#) > [Trabalho académico](#)

Apresentação

Para a elaboração de trabalhos académicos é necessário seguir uma metodologia, indispensável para a validação do rigor científico do trabalho académico. Para além da escolha do método científico que melhor se adapta ao trabalho em questão, e respectivas fases do processo metodológico, é importante abordar questões como epistemologia (teoria do conhecimento) de modo a compreender a diferença entre ciência, conhecimento e tecnologia. Outro aspecto imprescindível à realização de trabalhos académicos de qualidade prende-se com a recolha da informação necessária à elaboração desses trabalhos, o que muitas vezes pode ser fonte de ansiedade perante uma tão vasta disponibilização de conteúdos. Aprender como se pode e deve obter a informação útil e fiável, quais os instrumentos que podemos utilizar para o efeito e os métodos de estudo recomendados para obtenção dos melhores resultados são aspectos da metodologia científica que pode encontrar aqui.

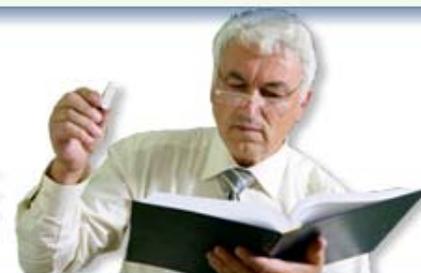
Arquitectura do Saber
Um desafio à produção de conhecimento

login

password

[INÍCIO](#) [METODOLOGIA](#) [TRABALHO ACADÉMICO](#) [CITAÇÃO](#) [REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA](#) [PLÁGIO](#) [RECURSOS DE INFORMAÇÃO](#) [MYLUSIADA](#)

Tipologia de trabalhos



[Início](#) > [AdS](#) > [Trabalho académico](#) > [Tipologia de trabalhos](#) > [Apresentação](#)

Apresentação

Comunicação

Dissertação

Ensaio

Estudo de caso

Monografia

Projecto

Apresentação

Apresentação oral

Comunicação verbal apresentada por um orador perante uma assistência e que tem como objectivo dar a conhecer o produto do trabalho realizado sobre determinado assunto.

Apresentação através de PowerPoint

Apresentação oral apoiada na utilização de diapositivos com os principais