



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 17.1– Biblioteca do IST-Taguspark

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 2
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Índice

Princípios Gerais	4
Abreviaturas e Acrónimos.....	5
Legislação Aplicável	6
Mapa de Atualização do Documento	7
Capítulo 1 – Biblioteca do IST-Taguspark	8
Processo 1 – Seleção e aquisição de fundos bibliográficos	8
Subprocesso 1.1 – Seleção	8
Subprocesso 1.2 – Aquisição: compra e ofertas	9
Processo 2 – Tratamento documental.....	13
Subprocesso 2.1 – Tratamento preliminar.....	13
Subprocesso 2.2 – Catalogação e indexação	14
Processo 3 – Atendimento nos balcões / Serviço de referência	18
Subprocesso 3.1 – Leitura presencial	18
Subprocesso 3.2 – Empréstimo domiciliário, renovação, devolução e reserva de documentos	18
Subprocesso 3.3 – Empréstimo inter-campi.....	20
Subprocesso 3.4 – Empréstimo interbibliotecas (entre a BIST e outras instituições).....	21
Subprocesso 3.5 – Salas de estudo individuais e para trabalhos de grupo.....	25
Processo 4 – Bookcrossing.....	31

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 3
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Princípios Gerais

A Biblioteca do IST-Taguspark tem como prioridade dar apoio aos alunos das quatro licenciaturas e mestrados ministrados no campus. Esse apoio incide sobretudo em duas vertentes: (I) facultar acesso à bibliografia e outras referências e (II) proporcionar espaço para estudo individual e para trabalhos em grupo.

Em conjunto com a Biblioteca Central e os três Núcleos Documentais (Eletrotécnica, Computadores e Informática, Química e Bioengenharia e Física e Matemática), as Departamentais (Civil, Arquitetura e Georrecursos, Mecânica e Matemática) e a Biblioteca do Campus Tecnológico e Nuclear, forma a rede de Bibliotecas do IST, designada por BIST.

A BIST-Taguspark é dirigida por um professor responsável, que faz parte integrante da Comissão de Gestão do Campus do Taguspark; a nível técnico depende da gestão da BC.

A BIST-Taguspark possui um acervo constituído por diversos documentos, tais como: monografias (livros, obras de referência e dissertações), documentos não livro (CD's e DVD's) e publicações periódicas e dispõe de três salas reservadas ao estudo individual e de quatro gabinetes para trabalhos em grupo, estando duas das salas individuais abertas 24 horas.

Compete à BIST-Taguspark garantir os serviços técnicos e os serviços de apoio ao utilizador, nomeadamente:

- Seleção e aquisição de fundos bibliográficos;
- Tratamento documental;
- Difusão da informação;
- Atendimento nos balcões / Serviço de referência;
- Leitura de presença;
- Empréstimo domiciliário, renovação, devolução e reserva de documentos;
- Empréstimos inter-bibliotecas;
- Gestão das salas de leitura e de estudo.

A BIST-Taguspark conta com o apoio de dois colaboradores, que asseguram o funcionamento dos serviços da biblioteca.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 4
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Abreviaturas e Acrónimos

AACR2	Angol American Cataloging Rules 2
AGAFT	Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark
BC	Biblioteca Central
BCID	BookCrossing ID number
BIST	Biblioteca do Instituto Superior Técnico
BIST-Taguspark	Biblioteca do Instituto Superior Técnico no campus do Taguspark
CC	Centro de custo
CG	Conselho de Gestão
EIB	Empréstimos interbibliotecas
EIC	Empréstimos inter-campi
ISBN	International Standart Book Number
IST	Instituto Superior Técnico
KOHA	Software de Gestão Integrada de Bibliotecas (Sistema de Gestão de Bibliotecas da UL)
MARC 21	Machine Readable Cataloguing 21
MGO	Módulo de Gestão Orçamental
NCA	Núcleo de Compras e Aprovisionamento
RPC	Regras Portuguesas de Catalogação
UL	Universidade de Lisboa
UNIMARC	Universal Machine Readable Cataloguing

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 5
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Despacho n.º 1503/2017, de 14 de fevereiro	Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico
Regulamento aprovado em CG, a 23-11-2016	Regulamento da Biblioteca do IST
Ordem de Serviço Nº 13/2016/CF, de 12-04-2016	Normas de Utilização dos Espaços da Biblioteca do IST-Taguspark

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 6
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Professor responsável pela Biblioteca do IST-Taguspark	Atualização do capítulo 1 Biblioteca do IST-Taguspark	Quando necessário	Rever regulamentos e adequação dos processos	Proposta de alteração



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 7
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Capítulo 1 – Biblioteca do IST-Taguspark

Processo 1 – Seleção e aquisição de fundos bibliográficos

A cadeia documental de uma Biblioteca consiste num conjunto de tarefas que vão desde a seleção e aquisição dos documentos em diversos suportes até à difusão desses mesmos documentos. A seleção e a aquisição são as duas primeiras fases dessa cadeia e devem ser realizadas de acordo com as necessidades da instituição onde a biblioteca está inserida e consequentemente servir o seu público-alvo.

A BIST-Taguspark desenvolve a sua coleção através de: compra, ofertas, livros recebidos dos “perdidos e achados” e também através dos empréstimos interbibliotecas (através destes empréstimos não se acrescenta obras à coleção, mas responde-se pontualmente às necessidades dos utilizadores). As aquisições feitas na BIST-Taguspark dizem respeito a monografias.

Subprocesso 1.1 – Seleção

O processo de seleção das monografias a adquirir é feito através de: 1. pedidos feitos diretamente pelos docentes; 2. obras que constam do curriculum e que são procuradas pelos utilizadores (anotadas ao longo do semestre pelo funcionário no atendimento); 3. necessidade de reforçar alguns títulos (títulos mais procurados e que se verifica existirem em número insuficiente).

1. Pedidos feitos diretamente pelos docentes

- duas vezes por ano, antes do início de cada semestre (janeiro e junho), pedir aos docentes do campus o envio de propostas de aquisição de material bibliográfico para apoio às licenciaturas e mestrados lecionados no campus;
- fazer o pedido por e-mail e enviar a todos os docentes do campus (mencionar data limite para recepção das respostas);

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 8
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- recebidos todos os pedidos, fazer uma lista onde consta informação sobre a obra (título/autor/editora, data de publicação e edição/ISBN), nome do responsável pelo pedido, disciplina a que se destina e número de alunos;
- inserir na lista os títulos mencionados em 2 e 3;
- verificar no koha a existência ou não das obras pedidas e mencionar na lista o resultado (em observações);
- pedir orçamento (a um fornecedor ou até três fornecedores);
- recebido o(s) orçamento(s), acrescentar na lista os preços, bem como as condições de fornecimento e de pagamento;
- enviar a lista para o professor responsável pela biblioteca, que decide quais as obras e o número de exemplares a adquirir.

Subprocesso 1.2 – Aquisição: compra e ofertas

A principal forma de adquirir material bibliográfico é através da compra; é atribuído anualmente, à BIST-Taguspark, um orçamento. Qualquer obra adquirida pela biblioteca, independentemente da sua proveniência, é sujeita a tratamento documental, antes de ser arrumada.

Compras feitas na plataforma de compras “Aplicações Centrais”

<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>

Selecionados os livros a adquirir, é iniciado um processo de aquisição na plataforma de compras, processo esse feito por um funcionário da biblioteca que o submete a aprovação. A partir daqui o processo passa por uma série de fases que não dependem da biblioteca, até à recepção dos bens adquiridos. Ao receber os bens (por norma não se recebe todos de uma vez, são enviados faseadamente) e a respetiva fatura, é necessário:

- confirmar que os bens recebidos correspondem aos pedidos e se encontram em boas condições;
- proceder ao tratamento documental dos livros;

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 9
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- avisar por e-mail os docentes que pediram os livros que estes já se encontram na biblioteca;
- assinar e datar a fatura (confirmação de que está tudo correto) e acrescentar a identificação do número do processo da plataforma e respetivo CC;
- ficar com uma cópia da fatura;
- preencher o mapa de aquisição de material bibliográfico - <http://np.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/55/aquisicao-material-bibliografico.docx>, colocar em formato pdf na plataforma em “outros ficheiros” e enviar o original para o Núcleo do Património, por correio interno, com protocolo de envio;
- enviar os originais da fatura para o NCA, com protocolo de envio.

Compras feitas por requisição interna

Estas compras dizem respeito a todo o tipo de bens ou serviços adquiridos internamente a outros serviços do IST, tais como livros publicados pela IST Press, material diverso fornecido pelo economato (material de papelaria, etc.), serviços de impressão, encadernação, etc. Relativamente às compras de livros à IST Press, ter em atenção as promoções, saldos e venda de livros manuseados (livros devolvidos pelas livrarias) que a editora faz todos os anos. O livro de requisições internas é adquirido no economato.

Ao adquirir livros à IST Press:

- selecionar os livros que se pretende;
- confirmar junto da editora se os livros estão disponíveis para venda e a que preço;
- fazer a requisição;
- enviar aos serviços de contabilidade no campus do Taguspark para cabimentação no MGO;
- enviar a requisição por correio interno para a editora da IST Press.

Ofertas

As ofertas e doações têm por finalidade enriquecer o acervo de acordo com os objetivos da instituição. Quando existem ofertas, procede-se do seguinte modo:

- recepção das obras;

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 10
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017


- preenchimento de um ficheiro excel com informação sobre as obras: título / autor / editora / ano de publicação / ISBN ou ISSN / data de entrada na biblioteca / proveniência / biblioteca receptora / notas;
- agradecimento: por norma é feito via correio eletrónico, pelo professor responsável pela biblioteca;
- as obras seguem para tratamento documental (na fase da carimbagem, para além dos carimbos normais, utilizar um carimbo de oferta que é colocado no canto superior direito da página de rosto).

Não existem critérios de seleção e de avaliação na aceitação de ofertas; no entanto, na prática, nem todas as obras são colocadas nas estantes, dependendo do seu estado de conservação, da existência de obras iguais nas estantes e sem consulta/empréstimo.

Livros provenientes dos “perdidos & achados”

É costume no final de cada ano letivo, os livros não reclamados dos “perdidos & achados” reverterem para a biblioteca. Um funcionário da biblioteca faz uma seleção dos livros, antes de estes serem enviados para a biblioteca. É elaborada uma lista com os vários títulos que é assinada por parte da biblioteca, na altura em que recebe os livros.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 11
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo 1: Seleção e aquisição de fundos bibliográficos

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Lídia Peneda	1.1 Seleção	Após recepção dos pedidos feitos pelos docentes	Pedido de orçamento(s)	Seleção dos bens a adquirir	Lídia Peneda	Professor responsável pela biblioteca	Professor responsável pela biblioteca	Professor responsável pela biblioteca
Lídia Peneda	1.2 Aquisição	Após seleção dos bens a adquirir	Processo de aquisição na plataforma de compras ou requisição interna	Bens	Lídia Peneda	Coordenador da AGAFT	Coordenador da AGAFT	Vice-Presidente para a Gestão do campus de Taguspark

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 12
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Processo 2 – Tratamento documental

Subprocesso 2.1 – Tratamento preliminar

Com a entrada de um documento na biblioteca é efetuado o tratamento preliminar que consiste no seu registo e carimbagem.

1. Monografias

a) O registo é uma operação administrativa que tem como objetivo a inventariação dos documentos do fundo bibliográfico de uma biblioteca, sendo efetuado através de uma aplicação informática própria, onde constam elementos relevantes para a identificação da obra. Todos os documentos independentemente do seu suporte são registados sequencialmente no livro de registo. A atribuição do nº de registo deve respeitar as seguintes regras:

- vários exemplares de uma mesma obra têm números de registo diferentes;
- numa obra em volumes, todos os volumes têm números de registo diferentes;
- se uma obra tiver material acompanhante no mesmo formato ou diferente (livro, CD, DVD), este é registado com o mesmo número de registo.

b) A carimbagem das obras deve ser feita tendo em atenção a salvaguarda da integridade da mancha tipográfica e das ilustrações. É colocado na página de rosto um carimbo com o nº de registo atribuído à obra bem como a data de entrada da obra na biblioteca. Também é colocado na página 13 um carimbo identificativo da biblioteca. Para as monografias adquiridas através do projeto IST-ID, os procedimentos de carimbagem são os mesmos que para as outras monografias, mas são utilizados os carimbos específicos do IST-ID.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 13
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

2. Publicações periódicas

Tal como as monografias também as publicações periódicas passam pelo tratamento preliminar, ou seja, o seu registo e carimbagem.

- a) O registo das publicações periódicas é também sequencial e é atribuído um nº específico a cada título de publicação (este serviço é feito pelos serviços da BC).
- b) Na carimbagem é colocado um carimbo com o nº de registo na 1ª página e vários carimbos identificativos da biblioteca de forma aleatória ao longo da revista. Para as publicações periódicas adquiridas através do projecto IST-ID, os procedimentos de carimbagem são os mesmos que para as outras publicações, mas são utilizados os carimbos específicos do IST-ID.

Subprocesso 2.2 – Catalogação e indexação

O objetivo de todo o tratamento documental efetuado na biblioteca visa a recolha, tratamento e organização da informação de modo a facultar aos utilizadores um acesso rápido e eficaz à recuperação dessa informação. Assim todas as obras, independentemente do seu tipo ou suporte, são sujeitas a um circuito documental que culmina na sua introdução no sistema de gestão de Bibliotecas Koha, o qual vai permitir recuperar a informação e gerir esses documentos. Catalogar é uma tarefa que requer técnica especializada para resultar numa unicidade e harmonia na formação do catálogo da Biblioteca. A catalogação permite a identificação exata do documento solicitado. A indexação de assuntos é usada na recuperação de informação sobre um determinado assunto. Após o tratamento preliminar, toda a documentação é sujeita a catalogação e indexação.

1. Critérios gerais de catalogação

A entrada de dados dos registos bibliográficos na base de dados Koha obedece às normas AACR2 (Angol American Cataloging Rules 2), do MARC 21 (muito em breve,

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 14
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

ainda durante este ano, ir-se-á a adotar o UNIMARC) e às RPC (Regras Portuguesas de Catalogação). A descrição adotada pela BIST é a de nível 3, isto é, engloba toda a informação disponível e neste sentido foram criados *templates* comuns a toda a rede de Bibliotecas da UL. A utilização destes *templates* predefinidos permite a uniformização dos registos bibliográficos.

2. Estrutura dos registos

Na catalogação existem três tipos de registos: bibliográfico, exemplar e existências. Os registos bibliográficos são partilhados pela rede de Bibliotecas da UL, enquanto os registos de exemplar e de existências são específicos da cada biblioteca.

3. Criação de registos

A criação de novos registos é feita através de folhas de recolha de dados com um conjunto de valores por defeito – *templates*. No caso do registo bibliográfico os *templates* são constituídos por todos os campos MARC, que por omissão estão definidos. Apenas os campos preenchidos são visualizados no modo público do catálogo. Neste sentido deve-se selecionar o template consoante a obra, que reflete o tipo de registos bibliográficos mais utilizados:

- ULisboa – Publicação Periódica
- ULisboa – Monografia
- ULisboa – Série Monográfica
- ULisboa – Analítico de Monografia
- ULisboa – Analítico de Periódico
- ULisboa – Teses
- ULisboa – Documento de trabalho
- ULisboa – Todos os campos de MARC 21

Com o objetivo de uniformizar a catalogação, a utilização do template “ULisboa – Todos os campos de MARC 21” é restrita às obras cuja descrição bibliográfica contempla campos não incluídos nos restantes *templates*.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 15
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017


4. Classificação e indexação

Na BIST-Taguspark a classificação utilizada é a da Biblioteca do Congresso (Library of Congress Classification). Os assuntos usados pela BIST na base de dados, são em inglês, uma vez que a maioria das obras existentes é em língua inglesa.

As cotas, colocadas na parte inferior da lombada dos livros, são elaboradas a partir da classificação da Biblioteca do Congresso. A cota é constituída por: identificação da biblioteca; classificação da LCC; entrada principal (primeiras três letras no caso de autor, primeira letra no caso de título) e número de registo. Ex.:

BIB. TAGUS
 T385
 YAU.
 107806

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 16
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo 2: Tratamento documental

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Maria do Rosário Carvalho	2.1 Tratamento preliminar	Após recepção e conferência das obras	Registo na plataforma de registo de monografias e carimbagem das obras	Obra registada e carimbada	Lídia Peneda	Maria do Rosário Carvalho	Lídia Peneda	Lídia Peneda
Lídia Peneda	2.2 Catalogação e indexação	Após tratamento preliminar	Registo no Koha	Obra disponível no catálogo	Lídia Peneda	Lídia Peneda	Lídia Peneda	Lídia Peneda

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 17
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Processo 3 – Atendimento nos balcões / Serviço de referência

O serviço de atendimento tem como principais competências: apoio e orientação do utilizador, divulgação dos recursos e serviços disponíveis e a gestão dos espaços de leitura e estudo. A BIST-Taguspark tem dois balcões de funcionamento, sendo o principal o da sala dos livros que se encontra aberto da 9h às 18h, estando o balcão da sala grande a funcionar das 10h às 12h e das 14h às 17h.

Subprocesso 3.1 – Leitura presencial

Na BIST-Taguspark existem obras reservadas para consulta local e que não se encontram disponíveis para empréstimo domiciliário; essas obras encontram-se assinaladas com uma etiqueta redonda, cor de laranja, colocada na lombada. Qualquer utilizador pode consultar esses livros, podendo fazê-lo em qualquer dos espaços da biblioteca. Quando uma obra de consulta local vai ser consultada fora da sala dos livros, é feito o registo dos livros num caderno que existe para o efeito, indicando a data, o título do(s) livro(s), a cota ou o código de barras e o nome e número do utilizador; semanalmente coloca-se essa informação num registo em Excel e no fim do ano é elaborado um pequeno relatório.

Subprocesso 3.2 – Empréstimo domiciliário, renovação, devolução e reserva de documentos

Tem acesso a este serviço toda a comunidade do IST registada no sistema de gestão integrada de bibliotecas (Koha): a criação do registo de utilizador é feita de forma automática e de acordo com os dados existentes no Fénix.

Podem ser requisitadas todas as obras exceto as de consulta local (assinaladas com uma etiqueta redonda cor-de-laranja na lombada), as obras de referência (enciclopédias, dicionários), os periódicos e as teses. O tempo de duração assim como o número de obras variam consoante o tipo de utilizador:

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 18
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Tipo de utilizador	Nº de obras	Período empréstimo (dias úteis)	Renovações permitidas
1º e 2 ciclos	3	5	2
3º ciclo	5	23	2
Docentes/Investigadores	15	23	2
Técnicos/Administrativos	5	5	2

Os empréstimos podem ser renovados por duas vezes consecutivas (exceto quando é ultrapassado o prazo de devolução ou quando existe uma reserva da obra); o pedido de renovação pode ser feito diretamente ao balcão da biblioteca ou através de e-mail dirigido à biblioteca ou através do formulário de renovação de empréstimos que se encontra na página online da BIST (início de funcionamento, outubro de 2016) ou por telefone (meio raramente utilizado).

Os empréstimos, as renovações e devoluções são feitos no Koha, o sistema de gestão integrada de bibliotecas que é gerido pela Reitoria da UL e integra as bibliotecas da ex-UTL (brevemente integrará toda a UL). Na ausência de uma “Área de utilizador” que permitiria aos utilizadores saberem que obras têm requisitadas, datas de devolução, etc., e permitiria renovar e reservar documentos diretamente no sistema, assim como na impossibilidade de entregar comprovativos de empréstimo ou devolução, a BIST-Taguspark, quando um utilizador requisita um livro, entrega um papel com a data de devolução da obra e a indicação dos endereços de e-mail que pode utilizar caso pretenda renovar o empréstimo.

Renovações

A renovação do prazo de empréstimo dos documentos requisitados pode ser feita duas vezes consecutivas se o prazo de devolução não tiver sido ultrapassado e se não houver reservas. O utilizador pode pedir diretamente no balcão, ou pode utilizar o formulário existente para o efeito que se encontra na página da BIST, ou ainda o e-mail da biblioteca. Os pedidos feitos por e-mail, requerem resposta por e-mail, dando indicação do novo prazo de devolução ou, na impossibilidade de a fazer, explicando a razão da não renovação e pedindo a sua devolução.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 19
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Devoluções em atraso

Contatar os utilizadores com devoluções em atraso regularmente (uma vez por mês e quando necessário) por e-mail e, quando possível, por telefone. Enviar os e-mails individualmente ou coletivamente. Na altura de se pedir as devoluções em atraso, proceder do seguinte modo:

- tirar uma listagem no Koha das obras em atraso da BIST-Taguspark;
- verificar que os livros não se encontram nas estantes;
- enviar um e-mail a pedir a devolução do(s) livro(s), nomeando o título da(s) obras em atraso, a cota, e a data de devolução (expirada).

Reserva de documentos

Sempre que um utilizador pretender requisitar um livro que se encontra emprestado, pode este solicitar a reserva do livro. Não sendo possível fazer diretamente no Koha, esta é feita ao balcão da biblioteca ou através do formulário existente para o efeito que se encontra na página da BIST. Quando o pedido é feito ao balcão, o funcionário anota-o num “impresso” que existe para o efeito, dando indicação do título da obra, edição se for caso disso, data e identificação do requerente (nome e número). Se as obras em questão já se encontrarem atrasadas, enviar um e-mail a pedir a devolução, explicitando que outro utilizador está a precisar dela. Assim que a obra estiver disponível na biblioteca, avisar o requerente por e-mail, dando indicação do prazo para levantamento da obra (dois dias úteis, a contar com o dia em que é avisado) e colocando um aviso na capa com o nome, número do requerente e data em que foi avisado. As obras reservadas são deixadas à parte até as virem levantar ou regressarem às prateleiras.

Subprocesso 3.3 – Empréstimo inter-campi

Trata-se de empréstimos feitos entre a biblioteca do Tagus e as várias bibliotecas situadas na Alameda. Qualquer utilizador que necessite de uma obra localizada numa das bibliotecas da Alameda, poderá solicitá-la ao balcão da biblioteca do Tagus não tendo

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 20
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

assim que se deslocar ao outro campus. Da mesma forma, também recebe o Tagus pedidos das bibliotecas da Alameda.

As obras solicitadas às outras bibliotecas ou são indicadas diretamente pelos utilizadores, ou são selecionadas pelo funcionário da biblioteca, quando este se apercebe que determinada obra vai/está a ser muito procurada e não existem exemplares suficientes no Taguspark para a procura (ter em atenção que o espólio da Biblioteca de Engenharia e Gestão se encontra na Alameda, sendo a licenciatura e o mestrado em Engenharia e Gestão ministrados no campus do Taguspark). O procedimento faz-se do seguinte modo:

Pedidos feitos a bibliotecas do campus da Alameda:

1. selecionada(s) a(s) obra(s), verificar no Koha a sua localização e respetiva cota;
2. pedir por e-mail à respetiva biblioteca (à BC, serviço EIB tratando-se de obras localizadas no Complexo, em Química ou em Eletricidade, ou diretamente às bibliotecas de Mecânica e de Civil). No e-mail deve constar informação clara sobre a obra: título, autor(es), cota, código de barras;
3. registar o pedido num ficheiro Excel “EIC” onde consta a seguinte informação: data pedido/referência/requerente/título e cota do documento/pedido feito por/data de envio ou receção/data devolução/observações;
4. quando se recebe a obra (é enviada por correio interno/shuttle), anotar a data no Excel e avisar o utilizador por e-mail;

As obras pedidas pelo Tagus demoram em média 3 dias a chegar à biblioteca.

Subprocesso 3.4 – Empréstimo interbibliotecas (entre a BIST e outras instituições)

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

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 21
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- proporcionar aos utilizadores do IST o acesso aos fundos bibliográficos, que não existem na BIST, recorrendo a outras bibliotecas ou centros de documentação nacionais ou estrangeiros;
- proporcionar a outras bibliotecas ou centros de documentação nacionais ou estrangeiros o acesso aos fundos bibliográficos existentes na BIST.

EIB solicitado a outras instituições por utilizadores do IST

1. o pedido de documentos para EIB poderá ser processado através do preenchimento do formulário eletrónico (disponível na página web da biblioteca) e envio do mesmo por correio eletrónico ou presencialmente na receção da BIST-Taguspark ou através do e-mail da biblioteca, podendo tratar-se de documentação ou de fornecimento de fotocópias;
2. os detalhes bibliográficos do documento requerido deverão ser adequados para a sua identificação, pela biblioteca fornecedora;
3. a disponibilidade das obras solicitadas depende das condições da biblioteca fornecedora;
4. sempre que a biblioteca fornecedora assim o determine a consulta das obras solicitadas deve ser feita na sala de leitura da biblioteca requerente;
5. o número máximo de pedidos a ser solicitado não pode exceder um total de quatro e o prazo de empréstimo é estipulado pela biblioteca fornecedora;
6. poderá ser solicitada a renovação de obras dois dias antes da data de devolução estipulada, a qual carece de autorização da biblioteca fornecedora;
7. o utilizador é responsável por quaisquer perdas ou danos relativos aos documentos que lhe foram emprestados e pelo cumprimento das obrigações legais relativas aos direitos de autor. Em caso de perda ou dano o utilizador é obrigado a:

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 22
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- a) repor um exemplar em bom estado no prazo de 30 dias, ou entregar o seu valor comercial para que a biblioteca requerente proceda à sua aquisição;
 - b) sempre que se encontrar esgotado o documento que se extraviou ou inutilizou, fica o utilizador obrigado a substituí-lo por outro de valor similar, indicado pela respetiva biblioteca fornecedora;
8. as respostas negativas aos pedidos devem ser comunicadas ao utilizador pelo meio mais rápido, após a receção do pedido;
9. a BIST deve informar o utilizador sobre eventuais custos e formas de pagamento solicitados pela Biblioteca fornecedora:
- a) sempre que existam despesas relativas ao pedido de empréstimo ou fornecimento de cópias, estas são suportadas pelo utilizador;
 - b) Os pagamentos associados aos custos do EIB são feitos na AGAFT;
10. reserva-se à BIST o direito de não proceder ao EIB nos casos em que as entidades requisitantes não cumpram qualquer dos pontos do presente regulamento ou sempre que os interesses dos utilizadores da BIST possam vir a ser prejudicados.

EIB da BIST a outras instituições

1. Todos os documentos podem ser solicitados para empréstimo, desde que no catálogo da BIST se encontre a designação de “DISPONÍVEL”, com exceção dos seguintes casos:
 - obras de referência;
 - publicações periódicas;
 - obras em mau estado de conservação;
 - indisponibilidade física das obras;
 - obras em suporte digital;
 - obras de coleções de reservados;
 - obras volumosas.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 23
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

2. Requisição do pedido:

- a) O pedido dos documentos para EIB pode ser processado através de correio electrónico, fax, carta ou ofício, podendo tratar-se de documentação ou de fornecimento de fotocópias;
- b) pedido deve mencionar, sempre, a instituição que o processa;
- c) pedido deve ser verificado e processado pela biblioteca requerente;
- d) os detalhes bibliográficos do documento requerido deverão ser adequados para a sua identificação, pela biblioteca fornecedora;
- e) respeitar a legislação vigente relacionada com os direitos de autor no caso da reprodução de qualquer tipo de documento;
- f) assinatura do termo de responsabilidade assinado pela biblioteca requerente sob o compromisso de honra que respeita a legislação vigente relacionadas com os direitos de autor.

3. Empréstimo / renovação:

- a) O prazo de empréstimo é de 15 dias e o número máximo de documentos que pode ser emprestado a uma Instituição não pode exceder um total de quatro, podendo ser renovada a requisição por idêntico período, desde que não haja pedidos de outras instituições;
- b) a biblioteca requerente deve solicitar a renovação do prazo de empréstimo dois dias antes da data de devolução estipulada.

4. Perdas ou danos de documentos:

- a) a biblioteca requerente é responsável por quaisquer perdas ou danos relativos aos documentos que lhe foram emprestados e pelo cumprimento das obrigações legais relativas aos direitos de autor. Em caso de perda ou dano, a biblioteca requerente obriga-se a:
 - i. repor um exemplar em bom estado no prazo de 30 dias, ou entregar o valor comercial para que a Biblioteca fornecedora proceda à sua aquisição;

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 24
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- ii. sempre que se encontrar esgotado o documento que se extraviou ou inutilizou, fica a Biblioteca requerente obrigada a substituí-lo por outro indicado pela respectiva biblioteca fornecedora, de valor similar.

5. Devolução de documentos:

- a) a devolução dos documentos deve ser sempre efectuada por correio registado;
- b) é da responsabilidade da biblioteca requerente assegurar-se de que a espécie é empacotada com segurança, claramente etiquetada e adequadamente segura para a sua devolução.

6. Prazos de resposta:

- a) as respostas negativas devem ser comunicadas à biblioteca requerente pelo meio mais rápido após a recepção do pedido;
- b) as respostas positivas devem ser efectuadas o mais rapidamente possível, nunca ultrapassando os sete dias úteis desde a recepção do pedido. Se existir um atraso a biblioteca requerente deverá ser informada.

7. Custos:

- a) a Biblioteca fornecedora deve informar a Biblioteca requerente sobre custos e formas de pagamento, salvo acordos especiais Interbibliotecas já existentes;
- b) todas as despesas relativas ao pedido de empréstimo e fornecimento de cópias são suportadas pela Biblioteca requerente.

8. Formas de pagamento:

- a) o pagamento é efectuado através de voucher IFLA;
- b) a política seguida pela BIST é a de só cobrar EIB a instituições que cobram à BIST.

Subprocesso 3.5 – Salas de estudo individuais e para trabalhos de grupo

O espaço de estudo da BIST-Taguspark é de livre acesso e consiste em três salas destinadas ao estudo individual e quatro gabinetes para trabalhos em grupo; encontra-se dividida em três zonas de estudo (silêncio absoluto, silêncio e trabalhos em grupo). Rege-

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 25
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

se pelas “Normas de utilização dos espaços da Biblioteca do IST-Taguspark” que, como o nome indica, define o modo de funcionamento desses espaços.

Salas de estudo individual

São três os espaços destinados ao estudo individual, num total de 113 lugares, estando dois deles abertos 24 horas (109 lugares).

O funcionamento destas salas é regulado por normas específicas – “Normas de utilização dos espaços da Biblioteca do IST-Taguspark”. No caso do artigo 6.º, alíneas 1 a e b e 2 e 3, sobre a permanência nos espaços, o incumprimento das regras estabelecidas poderá trazer consequências, tais como retirar os objetos pessoais deixados nas mesas pelos utilizadores. Diz o artigo:

Artigo 6.º

Permanência nos espaços

1 - Em qualquer dos espaços da biblioteca do *IST-Taguspark* os utilizadores deverão obedecer às seguintes regras de utilização, **não sendo permitido**:

- a) Reservar lugares;
- b) Ausentar-se dos espaços da biblioteca por períodos superiores a 30 (trinta) minutos, deixando objetos pessoais a ocupar as mesas/cadeiras ou as salas de estudo em grupo;

...

2 - Os objetos pessoais encontrados ao abandono nos espaços da biblioteca, poderão ser retirados por funcionários do IST e entregues na portaria, na secção de perdidos e achados, onde poderão ser posteriormente reclamados pelos seus donos.

3 - O IST, não se responsabiliza, perante os utilizadores, por qualquer objeto pessoal esquecido, extraviado ou desaparecido na biblioteca do *IST-Taguspark*.

Procedimentos a ter em conta quando os funcionários da biblioteca detetam mesas com objetos abandonados por mais de trinta minutos (antes de retirar, é necessário apontar a hora em que se detetou a mesa ocupada com pertences e sem ninguém):

1. Ao retirar os pertences das mesas:

Versão 01	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 26
Data: setembro 2017	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

- a) colocar o material a ser retirado numa caixa/saco/envelope (depende do volume), "selar" com fita/agrafos e prender à caixa/saco/envelope um aviso (modelo 2); em cima da mesa de onde se retiraram as coisas, deixar um aviso que o utilizador entregará na portaria quando for levantar o material (modelo 1). Estes dois avisos são praticamente iguais: diferem na cor (o 1 amarelo, o 2 branco) e ao 2 foi retirada a frase "leve este aviso para o levantar"
- b) entregar o material na portaria (usando o carrinho); ao deixar na portaria, levar uma guia para comprovar que o material retirado das mesas x, y, z, foi entregue (modelo 3)
- c) quando um utilizador se dirige à portaria para levantar os pertences, leva o aviso com ele; no caso de não o levar terá que identificar o nº da mesa onde estava, preencher um impresso e identificar-se (procedimento da responsabilidade da portaria).
Nos casos em que o material retirado não chega a ser entregue na portaria, este é entregue na biblioteca; segue-se o mesmo processo, utilizando um formulário (modelo 4).
- d) O registo dos levantamentos é enviado pelo Gestor de Edifício para o professor responsável pela biblioteca, diariamente ou sempre que este procedimento acontecer.

Todos os dias úteis é feita uma contagem relativa à ocupação dos espaços (sala grande e aquário, 109 lugares): é feita mesa a mesa (os lugares encontram-se numerados), tendo em conta: lugares ocupados por utilizadores do IST, lugares ocupados por utilizadores externos, lugares ocupados com material, mas sem utilizador e lugares livres. O resultado é apresentado num ficheiro Excel.

Gabinetes para trabalhos de grupo

A Biblioteca do IST-Taguspark possui quatro gabinetes de estudo em grupo com regulamento próprio descrito nas "Normas de utilização dos Espaços da Biblioteca do IST-Taguspark". Destinam-se exclusivamente aos alunos do IST, podem ser requisitadas

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 27
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	


 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

mediante reserva e pelo período de duas horas, período esse renovável se não houver mais pedidos. De seguida dá-se indicação das características deste espaço:

Sala de estudo em grupo	Área (m2)	Nº lugares	Rede wireless	Pontos de rede	Quadro branco	Janela	Ar cond.	Horário
0 – 3.14	13.34	6	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	10h.-18h.
0 – 3.12	13.46	6	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	10h.-18h.
0 – 3.10	13.53	6	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	10h.-18h.
0 – 3.08	18.89	6	Não	Sim	Sim	Não	Sim	10h.-18h.

A reserva das salas é feita em papel, num impresso próprio, no balcão da sala grande, junto à entrada dessas salas, ou na ausência do funcionário, no balcão de atendimento na sala dos livros. É mantido um ficheiro Excel com a indicação dos alunos que reservam estas salas e respetivos dias e turnos. É feito um relatório sobre a utilização deste espaço no final de cada semestre.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 28
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	


	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo 3: Atendimento nos balcões / Serviço de referência

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	3.1 Leitura presencial	Sempre que requerida	Registo do pedido	Consulta por parte do utilizador	Utilizador do IST ou externo	Utilizador do IST ou externo	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho
Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	3.2 Empréstimo domiciliário, renovação, devolução...	Sempre que requerido	No Koha	Satisfação do utilizador	Utilizador do IST	Utilizador do IST	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho
Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	3.3 Empréstimo inter-campi	Sempre que requerido	Solicitando ou enviando as obras pretendidas	Satisfação do utilizador	Utilizador do IST	Utilizador do IST	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 29
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Lídia Peneda	3.4 Empréstimo interbibliotecas	Sempre que requerido	Obtendo ou enviando as obras solicitadas	Satisfação do utilizador	Utilizador do IST	Utilizador do IST	Lídia Peneda	Lídia Peneda
Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	3.5 Salas de estudo individuais e para trabalhos de grupo	Sempre	Gerindo com bom senso e fazendo cumprir as regras	Bom ambiente para estudar	Utilizador do IST e externo	Utilizador do IST e externo	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho	Lídia Peneda e Maria do Rosário Carvalho

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 30
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	


 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

Processo 4 – Bookcrossing

Ler e libertar é o conceito que está por trás do Bookcrossing. Consiste em deixar um livro num local público para que outros o encontrem e possam ler. À volta deste conceito foi criada uma comunidade virtual - <http://www.bookcrossing.com/> - com a intenção de seguir o trajecto dos livros registados no mesmo através de um número identificativo. Como forma de estimular a leitura, possui a BIST-Taguspark dois pontos (crossing zones) de Bookcrossing: um na sala grande da biblioteca, outro no átrio ao pé do posto médico. Estes encontram-se identificadas com a imagem do Bookcrossing e são alimentados por livros oferecidos. Quando existem livros para colocar no Bookcrossing é necessário:

- entrar no site (username e password);
- registar os livros;
- libertar os livros;
- colar uma etiqueta, na página de rosto ou outra visível, com o número de identificação (BCID) criado pelo sistema (as etiquetas estão disponíveis para impressão na página do Bookcrossing);
- colocar nas estantes.

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 31
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Volume 17.1: Biblioteca do IST-Taguspark
		Revisão n.º 00 Data: setembro 2017

MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo 4: Bookcrossing

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Maria do Rosário Carvalho	4 Bookcrossing	Sempre que existem livros para o Bookcrossing	Registo, libertação, colocação na estante	Livros disponíveis	Crossing zones	Comunidade do IST e externos	Lídia Peneda	Lídia Peneda

Versão 01 Data: setembro 2017	Elaborado: Lídia Peneda	Página: 32
	Verificado: Maria Luísa Coheur	
	Aprovado:	