

# BIBLIOTECA CRUZEIRO DO SUL CAMPUS GUARULHOS

**BENCHMARKING:** Identificar os marcos de referência e empresas comparativas, para que possa ser utilizado e/ou melhorado o mesmo na biblioteca

**METAS:** Promover a formação;  
Apoiar professores na preparação de aulas.

**ALOCÇÃO DE RECURSOS:** Tecnologia utilizada para disponibilização de conteúdo (biblioteca digital), Controle eficiente das demandas exigidas e dos que atuam na área de trabalho local.

**MÃO-DE-OBRA/PAPÉIS FUNCIONAIS:** Bibliotecário, estoquista, faxineiro/a

## OBJETIVOS

atendimento à comunidade local no oferecimento de suporte informacional, estimulando as atividades de ensino

**FORNECEDORES:**  
**Editores;**  
**agregadores de conteúdo;**  
**distribuidores;**  
**lojas virtuais;**  
**autores**

**ENTRADAS FÍSICAS:**  
Livros, documentos, artigos, jornais, revistas, etc.

## EXEMPLOS DE REGRAS DE NEGÓCIO:

É permitida a consulta de livros com cadernos, lápis e folhas soltas.  
É vedado o uso de caneta quando do manuseio do acervo da Biblioteca;

O material solicitado deve ser devolvido ao bibliotecário se o usuário precisar se ausentar por algum tempo do salão de leitura;  
É proibido comer, beber ou fumar nas dependências da Biblioteca.

**PROCESSO:** Leitura.

**PROCEDIMENTOS:**

Escolher/procurar a obra requisitada;

Ler ao mesmo em um assento;

Entregar o mesmo ao local encontrado pós leitura.

**ATIVIDADE:** prestação de serviços

## SAÍDAS

**FÍSICAS:** Livros, documentos, artigos, jornais, revistas, conservados e atualizados para a época e necessidade de pesquisa

**CLIENTES INTERNOS:**  
**Fornecedores;**  
**Colaboradores;**  
**Bibliotecária;**  
**CLIENTES EXTERNOS:**  
**Alunos;**  
**Professores;**  
**Gestores;**

**SAÍDAS LÓGICAS:** Média de utilização, Média de pessoas diárias, leitura de livros determinados e suas quantidades.

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Internet e os serviços oferecidos na Web tais como, repositórios digitais, e-books, redes sociais

**DIRETRIZES:** Máximo de 08 livros durante 07 dias corrido, podendo renovar 10 vezes desde que não possua reservas do item;  
**Multa:** A não devolução de material emprestado no prazo previsto, implicará pagamento de multa, por obra e dia de atraso, incluindo-se o sábado. O valor da multa por obra e por dia de atraso é de R\$2,00 e para materiais de consulta é de R\$5,00.  
**Diretrizes de norma padrão:** Silêncio no local, sala de estudos com o mínimo de 3 pessoas, solicitação de malote.

**GERENTE DO PROCESSO:** Mirian Garcia, gerente do setor

**MÉTRICAS DE DESEMPENHO:** Visitas, visitantes, documentos mais acessadas, palavras-chaves, taxas de tempo, tempo de navegação, dados demográficos

**MELHORIA CONTÍNUA PMC:** acumulação de materiais, por meios online ou física do mesmo, limpeza de materiais, local conservado, site constantemente atualizado.