 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.CT.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	CADERNOS TEMÁTICOS	PÁGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Apoiar os clientes internos (docentes, alunos e investigadores) facilitando o acesso a informação que seja relevante e pertinente para as suas áreas de estudo.

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

2.1. DEFINIÇÕES

CLIENTE: Organização ou pessoa que recebe um produto (NP EN ISO 9000:2005).

NOTA 1 : Um cliente pode ser interno ou externo à organização.

CLIENTE INTERNO: É o profissional que está ligado ao processo de produção da mesma Organização/Serviço e que, em alguma fase deste, é o destinatário intermédio de algo produzido noutro posto de trabalho. Os alunos, enquanto destinatários finais e principais da ação, são igualmente considerados clientes internos.

Ex: São considerados Clientes Internos, todos os colaboradores do ISCTE-IUL (funcionários e docentes) e os alunos (licenciatura, mestrado e doutoramento).

CLIENTE EXTERNO: São todos os utilizadores externos ao ISCTE-IUL.

Ex: Alunos, docentes, investigadores, cidadãos e outras Organizações/Serviços/Instituições ou Organismos com as quais o ISCTE-IUL Tenha celebrado protocolo nos quais seja especificado o acesso aos serviços da Biblioteca.


EQUIPA DE FRONT OFFICE: São todos os profissionais do atendimento que se encontram na linha da frente e que têm contacto direto com o Cliente.

EQUIPA DE BACK OFFICE: São todos os profissionais que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Cliente.

2.2. SIGLAS

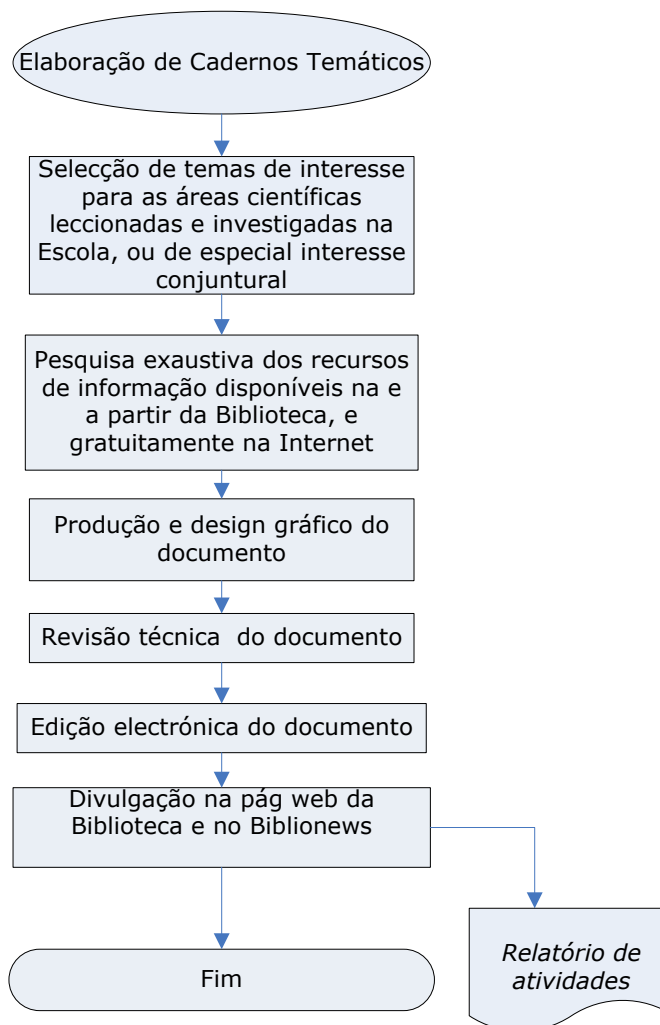
SID	Serviços de Informação e Documentação.
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia

ELABORADO POR/ DATA	REVISTO POR /DATA	APROVADO POR /DATA
(Técnica Superior -SID)	(Diretora dos SID) (Coordenadora da UIF)	(Administradora)


 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.CT.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	CADERNOS TEMÁTICOS	PÁGINA 2 DE 3

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA



ELABORADO POR/ DATA	REVISTO POR /DATA	APROVADO POR /DATA
(Técnica Superior -SID)	(Diretora dos SID) (Coordenadora da UIF)	(Administradora)

 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.CT.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	CADERNOS TEMÁTICOS	PÁGINA 3 DE 3

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Selecionar os temas de interesse para as áreas científicas lecionadas e investigadas na Escola, ou de especial interesse conjuntural	UIF / SI / Técnicos Superiores de <i>back office</i>	<i>Normas técnicas internas dos SID</i>
Pesquisar exaustivamente os recursos de informação disponíveis na e a partir da Biblioteca		
Pesquisar exaustivamente os recursos de informação disponíveis gratuitamente na Internet		
Produzir e aplicar o design gráfico do documento		
Rever tecnicamente do conteúdo		
Editar eletronicamente o documento		
Divulgar na página Web da Biblioteca e no Bblionews		

5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Caderno temático (HTML & PDF)	<i>Página Web</i> da Biblioteca	UIF	-	-	Conservação permanente (online)
Elaborar o <i>Relatório de atividades</i>	<i>Relatório de atividades dos SID</i>	UIF	-	-	Conservação permanente (online)

ELABORADO POR/ DATA	REVISTO POR /DATA	APROVADO POR /DATA
(Técnica Superior -SID)	(Diretora dos SID) (Coordenadora da UIF)	(Administradora)