

## CARTA DA QUALIDADE

### 1. Introdução

A presente *Carta da Qualidade* reúne um conjunto de compromissos que os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL assumem com os clientes dos serviços que presta e com os próprios participantes que integram a Organização. Este é um documento aberto que poderá ser melhorado e aprofundado através de sugestões apresentadas por clientes, colaboradores e dirigentes.

O problema da Qualidade nas organizações deve ser encarado como multifacetado, dinâmico e, simultaneamente, essencial para o futuro das organizações. A qualidade impõe-se como um elemento essencial da cultura organizacional devendo ser tomada como um processo de melhoria contínua.

### 2. Missão

De acordo com o Regulamento da Estrutura Orgânica do ISCTE<sup>1</sup>, compete aos Serviços de Informação e Documentação "...facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das suas funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participar em redes e projectos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação científica e tecnológica." (p. 9238)

Com o objetivo de cumprir a sua missão, devem os SID promover um conjunto de iniciativas que contribuam para divulgar o trabalho por eles desenvolvido por forma a torná-lo relevante para os destinatários da sua ação: docentes, investigadores e alunos.

Os valores apresentados nesta *Carta* pressupõem um conjunto de normas de conduta que os colaboradores estabelecem consigo próprios, com os colegas e com a organização as quais orientam e regulam a prestação dos serviços.

---

<sup>1</sup> Publicado no *Diário da República II – série*, de 19 de Julho de 2007.

## **Valores os SID:**

*Inovação* – Para antecipar necessidades, apresentar soluções e produzir conhecimento;

*Aprendizagem* – Tendo como objetivo a aquisição e o desenvolvimento de competências, conciliando as necessidades individuais com as exigências e os objetivos organizacionais;

*Melhoria contínua* – Como um caminho comum visando a excelência organizacional;

*Transparência e Ética* – Enquanto valores fundamentais da prestação do Serviço Público.

### *Valores centrados nos serviços prestados:*

- Equidade no tratamento;
- Abertura e disponibilidade face à diferença;
- Acessibilidade e proximidade;
- Adequação e rapidez de resposta;
- Transparência na relação.

### *Valores centrados no funcionamento e na equipa de colaboradores:*

- Clareza de objetivos e de resultados esperados;
- Responsabilização individual;
- Atitude proativa;
- Desenvolvimento de competências;
- Espírito de equipa;
- Incentivo à criatividade individual;
- Cultura de excelência;

### *Valores centrados nas parcerias institucionais:*

- Abertura ao exterior;
- Partilha e divulgação de novas metodologias, instrumentos e práticas;
- Cooperação técnica.

Dado a acção dos SID se orientar para a elaboração de produtos e para a prestação de serviços que visam a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes, assumimos nesta *Carta compromissos quanto aos tempos de resposta*<sup>2</sup> às solicitações que nos são dirigidas.

---

<sup>2</sup> Esta definição de tempos de resposta tem por base os padrões de desempenho identificados e assumidos pelos colaboradores.

<b>PRODUTO/SERVIÇO</b>	<b>TEMPO DE RESPOSTA</b>
<b>Inscrição como Utilizador com protocolo</b>	48 horas
<b>Atendimento</b> – Atendimento presencial – Atendimento a distância a. Telefone b. Correio Eletrónico	5 min.  2/5 min. 12/24 horas
<b>Empréstimo Domiciliário</b> – Empréstimo Domiciliário de Obra(s) – Devolução de Obra(s)	2/5 min. 2/5 min.
<b>Empréstimo Interbibliotecas</b> – Requisição de obras e/ou fotocópias de artigos – Empréstimo de obras e/ou fornecimento de fotocópias de artigos	24/48 horas 24/48 horas
<b>Salas de Estudo em Grupo</b> – Reserva de Salas de Estudo em Grupo	5 min.
<b>Repositório do ISCTE-IUL</b> – Depósito de Documentos – Validação de Metadados no Repositório do ISCTE-IUL	30 dias 72 horas