 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.BN.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	BIBLIONEWS	PÁGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Manter informados, de forma regular (mensal), os clientes dos SID sobre todos os novos recursos e serviços disponibilizados pela Biblioteca.

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 estudantes, 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 estudantes (licenciatura, mestrado e doutoramento).

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

Ex: Estudantes, 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.


PRODUTO: Resultado de um processo (NP EN ISO 9000:2005).Nota 2: Serviço é o resultado, geralmente intangível de, pelo menos, uma atividade realizada na interface entre o Fornecedor e o Cliente. O serviço pode incluir, por exemplo, a entrega de um produto intangível (ex: o fornecimento de informações no contexto de transmissão de conhecimentos).

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

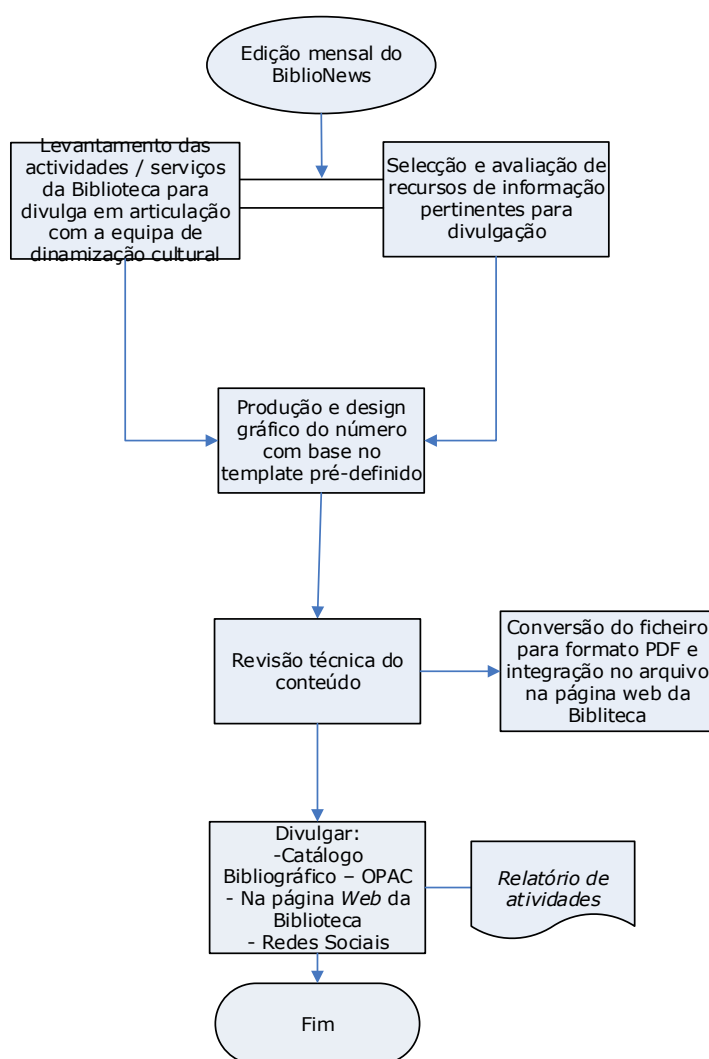
ELABORADO POR/ DATA	REVISTO POR /DATA	APROVADO POR /DATA
(Técnica Superior -SID)	(Diretora dos SID)	(Administradora)

 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.BN.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	BIBLIONEWS	PÁGINA 2 DE 3


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

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA



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

 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.BN.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	BIBLIONEWS	PÁGINA 3 DE 3

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Seleccionar e avaliar os recursos de informação pertinentes	UIF / Técnicos de <i>back office</i>	<i>Normas técnicas internas dos SID</i>
Elaborar o levantamento das atividades / serviços da Biblioteca para divulgar		
Articular com as equipas de dinamização cultural		
Produzir e aplicar o design gráfico com base no <i>template</i> pré-definido no Word		
Rever tecnicamente o conteúdo		
Converter o ficheiro para formato PDF e publicação na página web da Biblioteca		
Divulgar no Catálogo Bibliográfico (OPAC); na página <i>Web</i> da Biblioteca; Redes Sociais		

5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Ficheiro PDF/Página Web da Biblioteca	Pasta partilhada (SID)	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)	(Administradora)