


| | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
|  Instituto Universitário de Lisboa | MACROPROCESSO | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO: PQ.SID.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 1 DE 11 |

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os Colaboradores dos SID que fazem o atendimento de *Front Office* procedam de forma regular e uniforme na efetivação do empréstimo domiciliário.

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 noutra 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.


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).

ATENDIMENTO: Pode ser considerado o contacto estabelecido com o Cliente desde o seu acolhimento/receção, encaminhamento e triagem do tipo de pedido. Existem três tipos de atendimento: 1º nível, 2º nível e self-service. O atendimento básico é considerado de nível 1, o atendimento de referência ou Serviço de Referência é considerado de nível 2. O *self-service* é considerado, quando o Cliente conhece os serviços disponíveis, consulta e pesquisa com autonomia, mas é assistido pelo profissional do atendimento de nível 1, que o apoia e orienta nas suas necessidades.

DOCUMENTO: Objeto informativo; qualquer elemento de conhecimento ou fonte de informação fixado materialmente que possa ser utilizado para estudo, consulta ou prova, isto é, informação contida em suporte de qualquer tipo (papel, filme, banda magnética, disco, etc.).

| 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.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 2 DE 11 |

DOCUMENTO RESERVADO: Todos os documentos de leitura obrigatoriamente presencial, que pelas características do seu suporte físico não podem estar em livre acesso.


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) | (Administradora) |

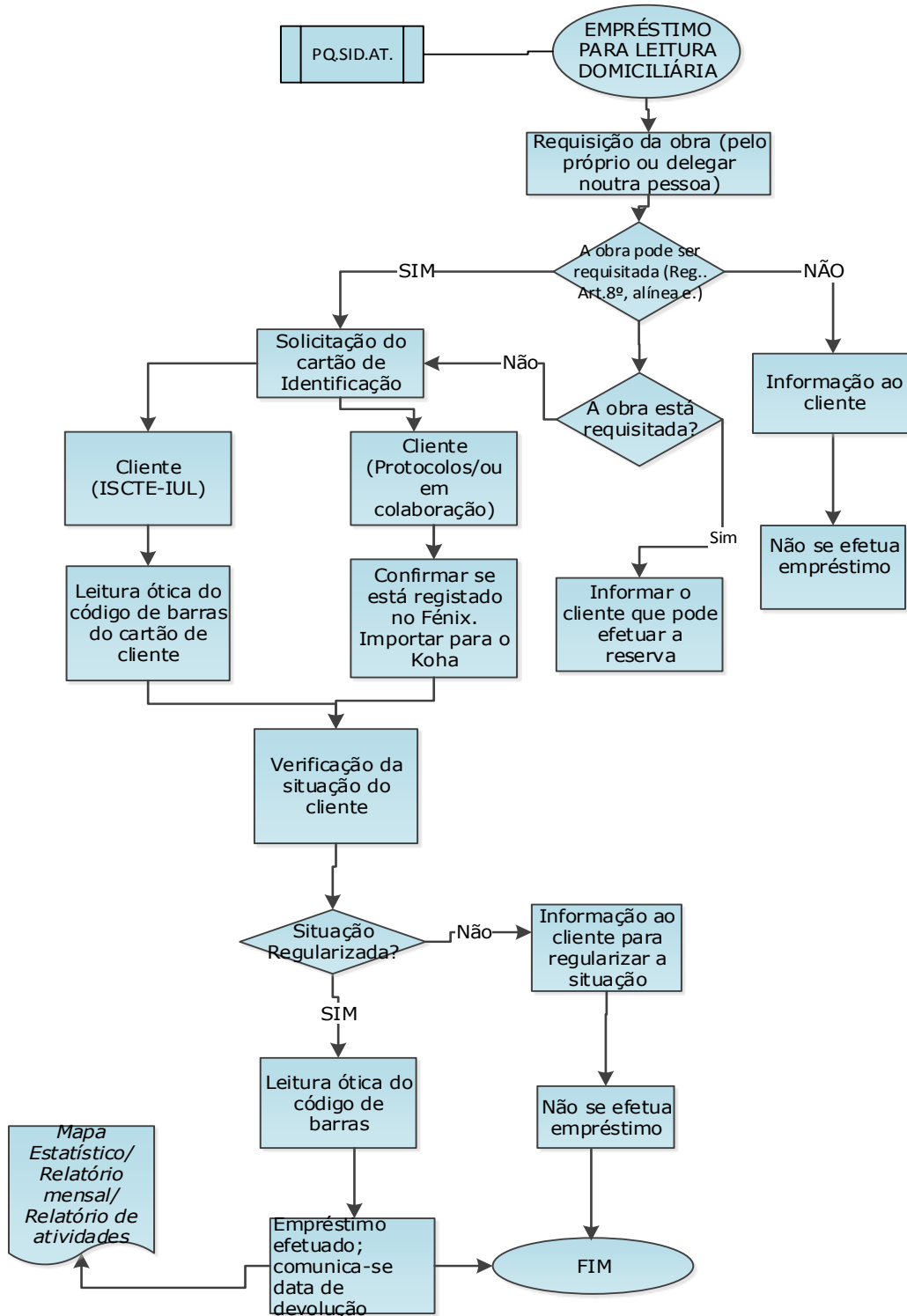
| | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
|  Instituto Universitário de Lisboa | MACROPROCESSO | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO: PQ.SID.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 3 DE 11 |

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS


3.1. FLUXOGRAMA

FLUXOGRAMA DO EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO

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

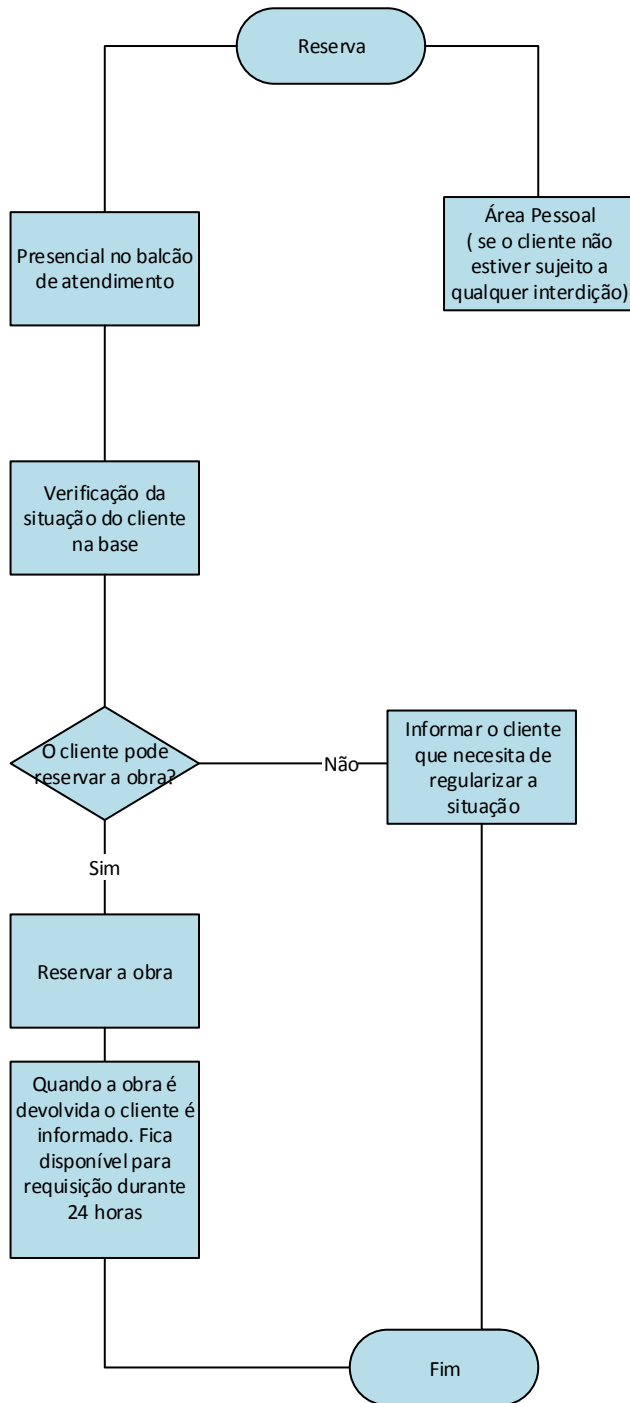


| ELABORADO POR/ DATA | REVISTO POR /DATA | APROVADO POR /DATA |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| (Técnica Superior -SID) | (Diretora dos SID) | (Administradora) |


| | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
|  | MACROPROCESSO | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO: PQ.SID.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 5 DE 11 |

FLUXOGRAMA – RESERVA

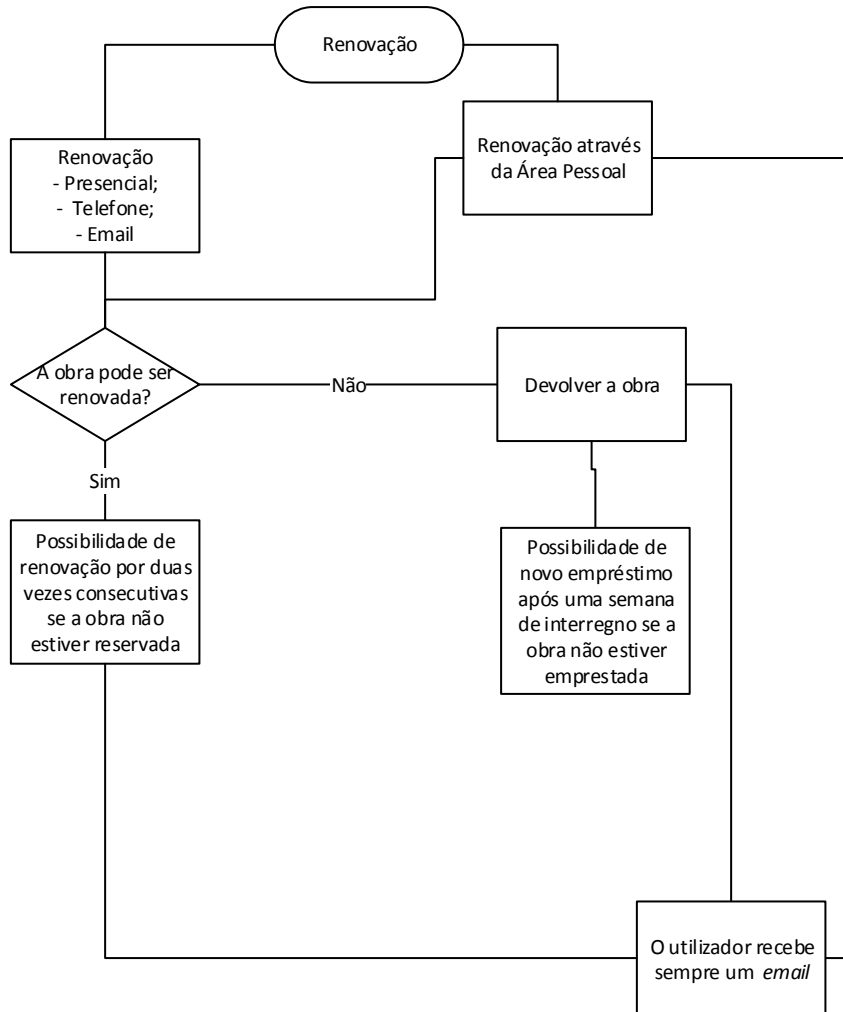
| ELABORADO POR/ DATA | REVISTO POR /DATA | APROVADO POR /DATA |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| (Técnica Superior -SID) | (Diretora dos SID) | (Administradora) |




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

| | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|----------------------------|
|  | MACROPROCESSO | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO: PQ.SID.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 7 DE 11 |

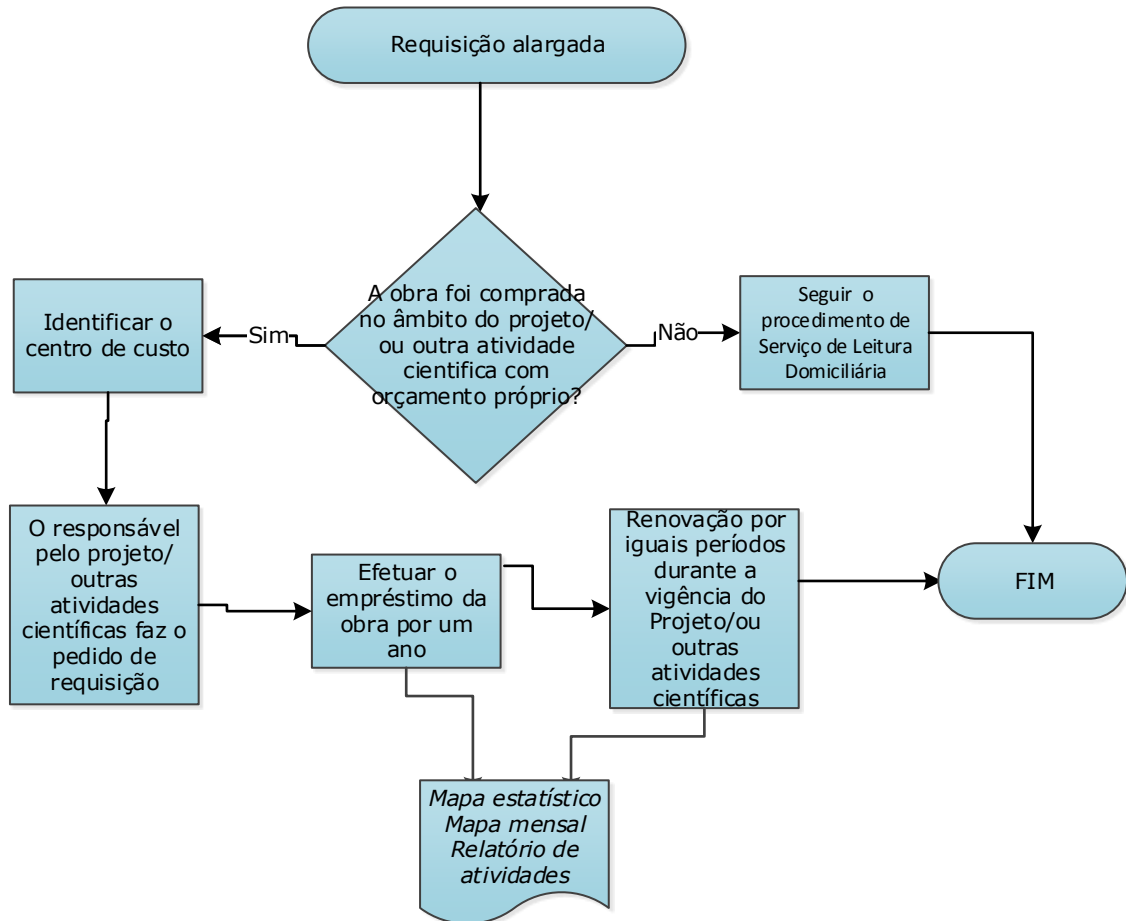
FLUXOGRAMA – RENOVAÇÃO




| 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.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 8 DE 11 |

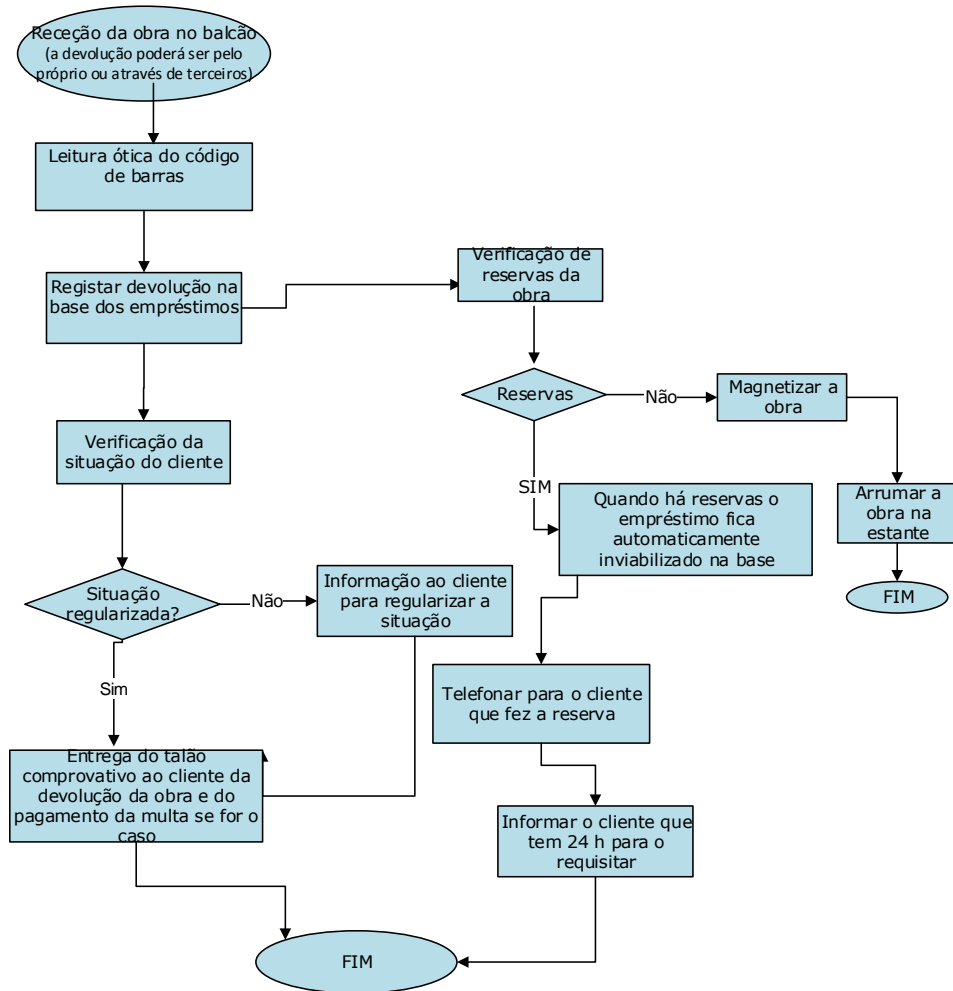
FLUXOGRAMA – REQUISIÇÃO ALARGADA




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

| | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|----------------------------|
|  <p>ISCTE IUL Instituto Universitário de Lisboa</p> | MACROPROCESSO | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO: PQ.SID.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 9 DE 11 |

FLUXOGRAMA – EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO – DEVOLUÇÃO DA OBRA E RESERVA




| 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.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 10 DE 11 |

4. RESPONSABILIDADES

| | | |
|---|--|---|
| Registar o empréstimo/renovação/devolução | UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento | <i>Regulamento SID</i> MOD.SID.AT.013.6 <i>Regulamento SID</i> MOD.SID.AT.013.6 on Mini-folheto do Empréstimo Domiciliário MOD.SID.AT.014.7 Mini-folheto do Empréstimo Domiciliário (Inglês) MOD.SID.AT.017.7 en Autorização Empréstimo Domiciliário MOD.SID.AT.21.5 Brochura – Guia do utilizador MOD.SID.AT.18.6 Brochura – User Guide MOD.SID.AT.19.5 |
| Confirmar a situação do cliente | | |
| Entregar o talão comprovativo do empréstimo/renovação/devolução/multa | | Impressão do talão quando solicitado pelo utilizador. Envio para o email do utilizador as respetivas informações |

| 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.ED.01.08 |
| | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO | PÁGINA 11 DE 11 |

5. REGISTOS GERADOS

| Identificação | Indexação | Responsável pelo Arquivo | Arquivo ativo | Arquivo passivo | Forma de Eliminação |
|--|--|---|---------------|-----------------|---------------------------------|
| Registar o empréstimo domiciliário/ devolução/ renovação | Koha | UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento | - | - | Conservação permanente (online) |
| Proceder ao processo registo das multas | Caixa Arquivador (Serviços Técnicos) Registo Diário de Multas | UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento | 1 Ano | 2 anos | Eliminação |
| Análise do <i>Mapa Estatístico Anual</i> | Mapa estatístico | UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento | - | - | Conservação permanente (online) |
| Elaborar o <i>Relatório Mensal</i> | | UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento | - | - | Conservação permanente (online) |
| Elaborar o <i>Relatório Atividades Anual</i> | Relatório de atividades SID | UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento | - | - | Conservação permanente (online) |

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