 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 1 DE 10

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar o intercâmbio e o acesso a outros fundos documentais e bibliográficos, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes internos da 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.


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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 2 DE 10

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
SFPRH	Serviços Financeiros, Patrimonial e de Recursos Humanos

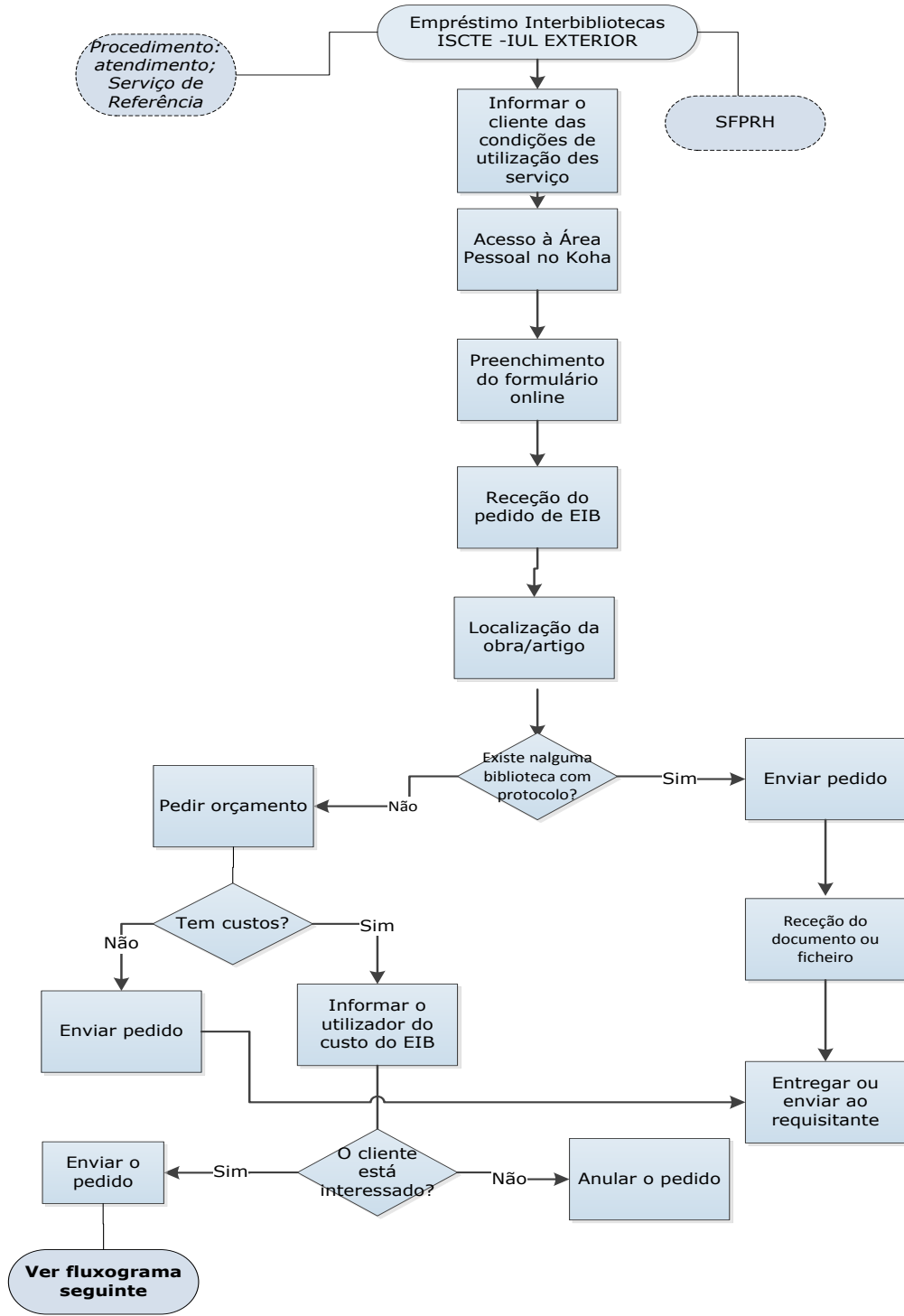
3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA


FLUXOGRAMA DE REQUISIÇÃO DE OBRAS E/OU FOTOCÓPIAS DE ARTIGOS A OUTRAS BIBLIOTECAS

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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 3 DE 10

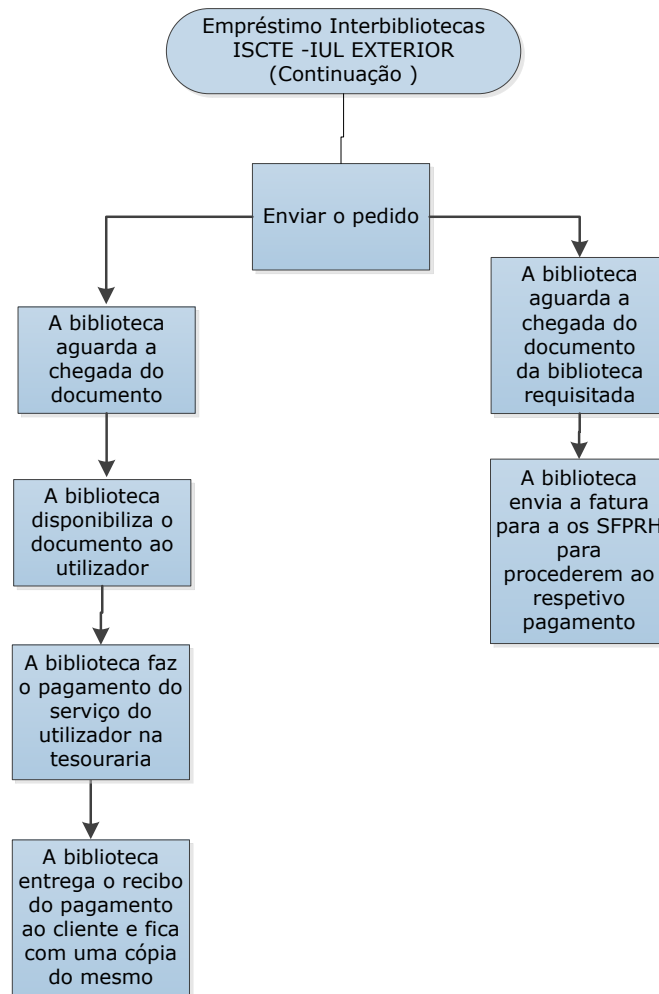


ELABORADO POR/ DATA	REVISTO POR /DATA	APROVADO POR /DATA
(Técnica Superior -SID)	(Diretora dos SID)	(Administradora)


 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 4 DE 10

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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 5 DE 10




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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 6 DE 10

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Informar o cliente das condições de utilização deste serviço		<i>Normas técnicas internas dos SID (Manual EIB)</i>
Preencher o Formulário <i>online</i> através do Koha	Clientes	Pedido <i>online</i>
Rececionar o pedido e localizar a obra/ou artigo		
Solicitar orçamento/ou formalizar o pedido	SID /Técnico Superior	
Fazer pagamento na Biblioteca (no caso de existirem custos)		
Comunicar ao cliente a chegada do documento		
Solicitar o cartão de identificação ao cliente	SID /Técnicos dos Serviços de Atendimento	
Consultar localmente a obra ou levantar as fotocópias	Clientes	Emp. Interbibliotecas Consulta da obra MOD.SID.EIB.003.4
Devolver a obra à biblioteca que emprestou	SID /Expediente (serv. da Reitoria)	
Registar o Empréstimo Interbibliotecas	SID /Técnico superior	

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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 7 DE 10

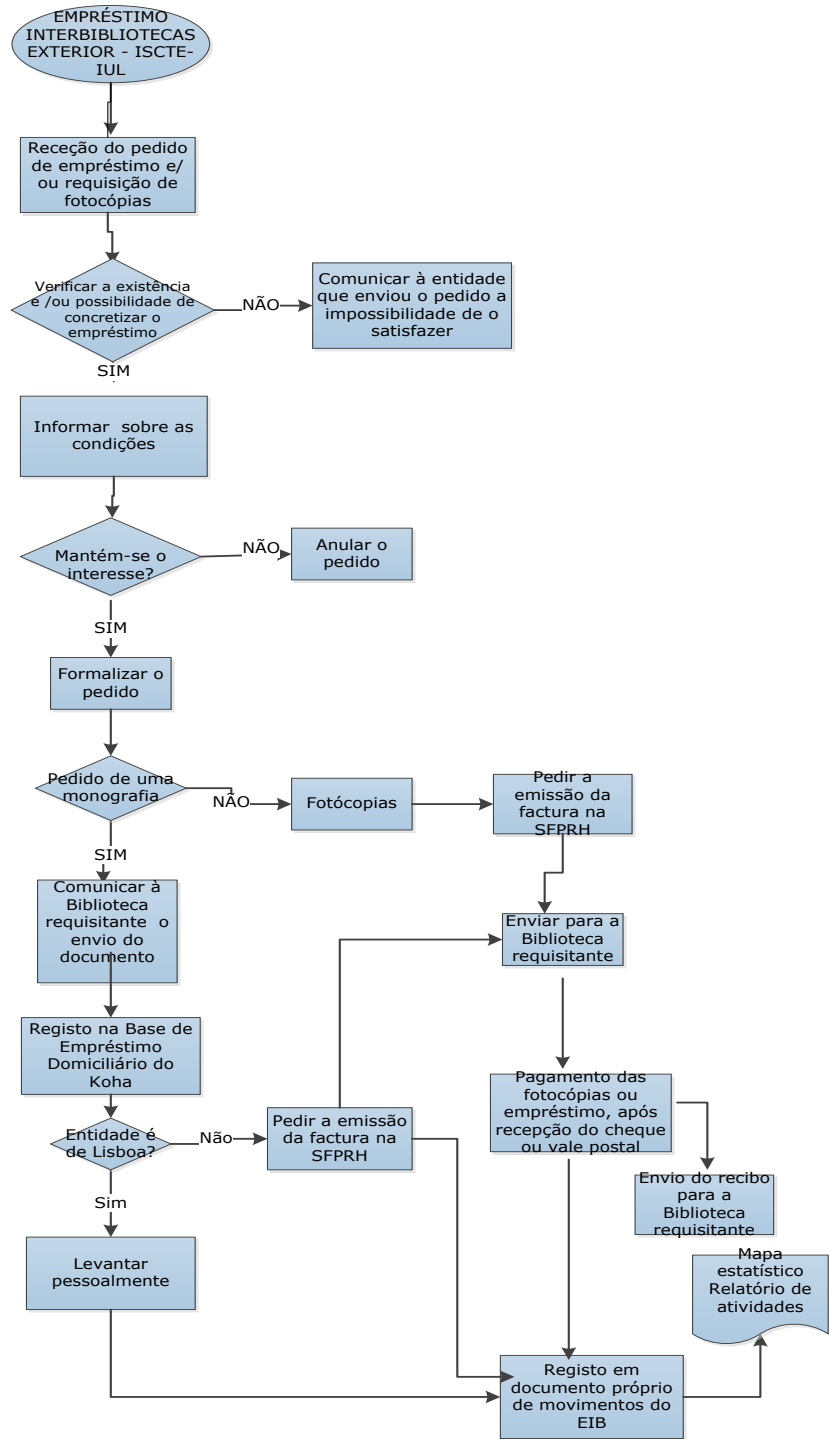
5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Registrar o Empréstimo Interbibliotecas	Página do Formulário online	SID	-	-	Conservação permanente (online)
Elaborar e apresentar o <i>Relatório anual do serviço EIB</i>	<i>Relatório anual do serviço EIB</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)
<i>Análise do mapa Estatísticos Anual</i>	<i>Mapa Estatísticos Anual</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)
Elaborar o <i>relatório de atividades</i>	<i>Relatório de atividades dos SID</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)


6. FLUXOGRAMA DE REQUISIÇÃO DE OBRAS E/OU FOTOCÓPIAS DE ARTIGOS A OUTRAS BIBLIOTECAS

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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 8 DE 10




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.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 9 DE 10

7. RESPONSABILIDADES

Atividade	Responsável	Procedimento Específico
Rececionar o pedido de empréstimo e /ou requisição de fotocópias de artigos (fax, carta, telefone, email)	SID	
Confirmar a existência e/ ou possibilidade de concretizar o empréstimo ou fornecimento de fotocópias de artigos	SID	
Informar sobre as condições de empréstimo		<i>Normas técnicas internas da SID (Manual EIB)</i>
Executar o pedido		
Emitir a factura	SFPRH	
Enviar a obra/ou fotocópias	SID /Expediente (Serv. da Reitoria)	
Entregar o pagamento recebido	SID/SFPRH	Guia de entrega de Receitas (EIB) MOD.SID.EIB.004.4
Registar o movimento do EIB na Base do Empréstimo domiciliário do Koha	SID /Técnico superior	

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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.EIB.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	PÁGINA 10 DE 10

8. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de eliminação
Registrar o Empréstimo Interbibliotecas	Pasta partilhada dos registos dos movimentos EIB	SID	1 ano (em papel)	2 anos	Conservação permanente (online) Eliminação (papel)
Elaborar e apresentar o <i>Relatório anual do serviço EIB</i>	<i>Relatório anual do serviço EIB</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)
Análise do <i>mapa estatístico anual SID</i>	<i>Mapa estatístico</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)
Elaborar o <i>Relatório de atividades</i>	<i>Relatório de atividades</i>	SID	-	-	Conservação permanente (online)

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