 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 1 DE 8

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Apresentar aos clientes internos e externos do ISCTE-IUL ferramentas de pesquisa, recuperação e apresentações da informação através da otimização das pesquisas académicas, para uma melhor utilização dos seus recursos.

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 2 DE 8

LITERACIA DA INFORMAÇÃO: Capacidade de fazer uso efetivo das fontes de informação, incluindo a análise e a avaliação da informação e a sua organização e uso num contexto individual ou de grupo.

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

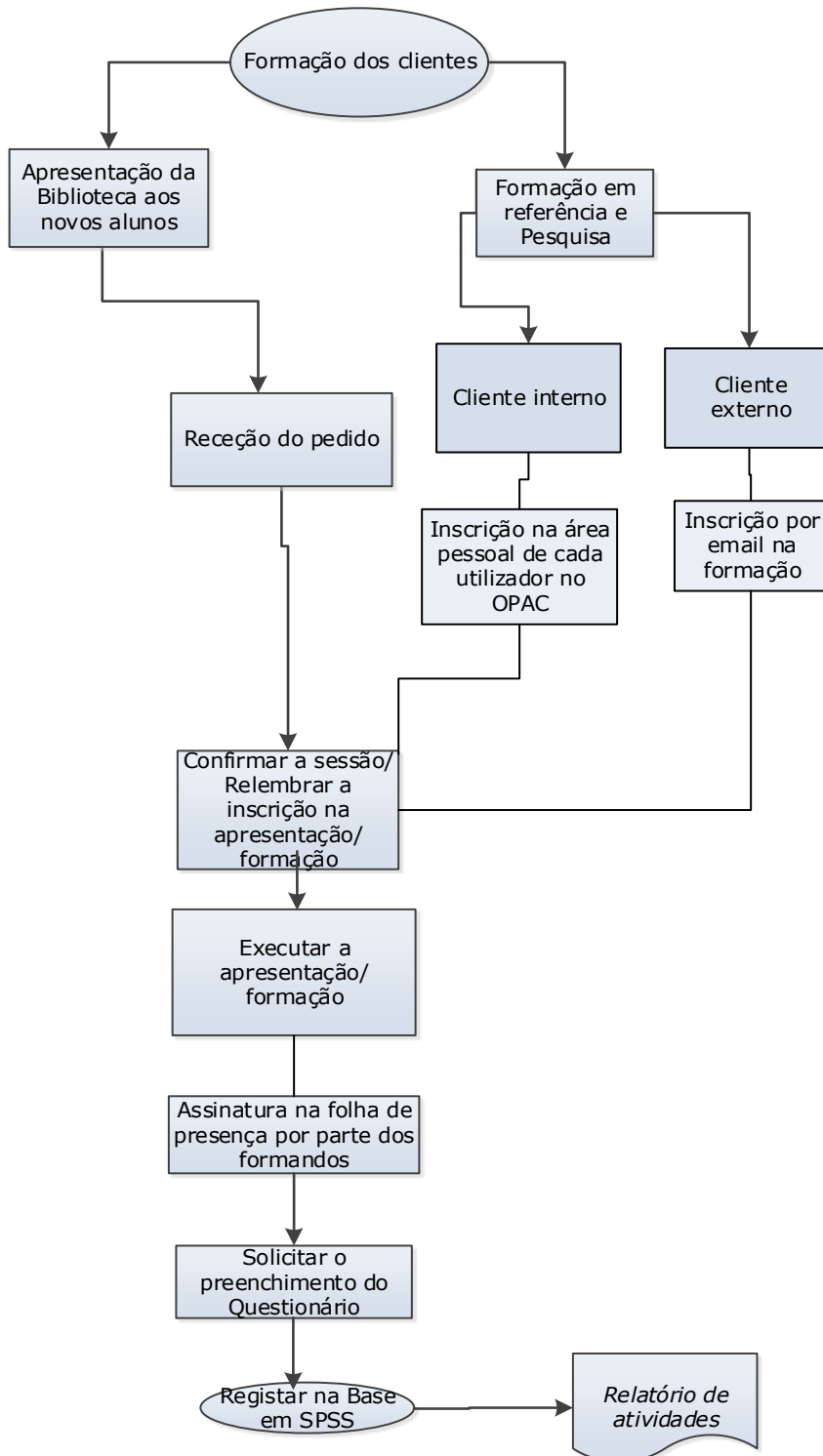
SID	Serviços de Informação e Documentação.
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 3 DE 8




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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 4 DE 8

4. RESPONSABILIDADES


ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTO DE SUPORTE
<p>Solicitar as sessões</p> <p>Inscrição na Ação de Formação</p>	Clientes (Docentes e discentes)	<p>MOD.SID.FU.002.5 (Inscrição – Apresentação da biblioteca)</p> <p>MOD.SID.FU.006.5 (Folha de Presenças em Formação (a pedido dos Docentes))</p> <p>MOD.SID.FU.008.2 on (Folha de Presenças em Formação (Inscrição online))</p> <p>Inscrição na Área Pessoal de cada utilizador no OPAC</p>
<p>Confirmar as sessões / Relembrar a Inscrição</p> <p>Executar a apresentação/formação</p>	UIF/ Técnicos do <i>Back Office</i>	
<p>Entregar os Kits– “Boas Vindas”</p> <p>Guias de Apoio ao Cliente</p> <p>Folhetos : “Produção de Conteúdos Acessíveis”</p>		<p>MOD.SID.FU.003.7 Boas Vindas (1º Ciclo)</p> <p>MOD.SID.FU.007.7 Boas Vindas (Guia 2º e 3º Ciclos)</p> <p>MOD.SID.AU.001.3 Guia de Apoio ao utilizador – OPAC</p> <p>MOD.SID.AU.002.3 Guia de Apoio ao Utilizador – Retrievio</p> <p>MOD.SID.AU.003.4 Guia de Apoio ao Utilizador – Biblioteca do Conhecimento Online: b-on</p> <p>MOD.SID.AU.005.4 Guia de Apoio ao Utilizador – ABI-INFORM Complete</p>

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 5 DE 8


		<p>Cadernos de Apoio ao Utilizador</p> <p>MOD.SID.AU.004.2 Guia de Apoio ao Utilizador – Referências Bibliográficas- Manual de Normas e Estilos</p> <p>MOD.SID.AU.004(1).3 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: Norma Portuguesa NP 405</p> <p>MOD.SID.AU.004(2).4 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: APA</p> <p>MOD.SID.AU.004(3).3 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: Harvard</p> <p>MOD.SID.AU.004(4).3 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: IEEE</p> <p>MOD.SID.AU.004(5).3 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: ACM</p> <p>MOD.SID.AU.004(6).3 Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: ISO 690 3ªEdição</p> <p>Literacia da Informação</p> <p>MOD.SID.AU.003(1).4 Literacia da informação: Nº 1 Introdução ao conceito</p>
--	--	--

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 6 DE 8


		<p>MOD.SID.AU.003(2).4 Literacia da informação: Nº 2 Plágio</p> <p>MOD.SID.AU.003(3).4 Literacia da informação: Nº3 Saber comunicar, apresentações orais</p> <p>MOD.SID.AU.003(4).2 Literacia da informação: Informação na web: critérios para avaliação</p> <p>MOD.SID.AU.003(5).2 Literacia da informação: Fontes de Informação</p> <p>Produção de conteúdos acessíveis</p> <p>MOD.SID.AU.008.1 Produção de conteúdos acessíveis: porquê produzir informação acessível?</p> <p>MOD.SID.AU.008(1).1 Produção de conteúdos acessíveis: word</p> <p>MOD.SID.AU.008(2).1 Produção de conteúdos acessíveis: Powerpoint</p> <p>MOD.SID.AU.008(3).1 Produção de conteúdos acessíveis: conteúdos multimédia</p> <p>MOD.SID.AU.008(4).1 Produção de conteúdos acessíveis: Web</p> <p>Guia do utilizador</p> <p>MOD.SID.AT.018.6</p>
--	--	--

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 7 DE 8

		Brochura – Guia do utilizador MOD.SID.AT.019.5 Brochura – User Guide Regulamento da Biblioteca MOD.SID.AT.013.6 <i>Regulamento SID</i> MOD.SID.AT.013.6 on Regulamento SID online
Assinatura na folha de presença por parte dos formandos		MOD.SID.FU.006.5 Folha de Presenças em Formação (a pedido dos Docentes) MOD.SID.FU.008.2 on Folha de Presenças em Formação (inscrição online)
Solicitar o preenchimento do questionário		MOD.SID.AVAL.007.8 Questionário à satisfação dos Formandos MOD.SID.AVAL.007.8 en Questionário à satisfação dos Formandos (inglês)
Entregar do Certificado de Participação em Formação		MOD.SID.FU.005.5

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.FU.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	PÁGINA 8 DE 8

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	INDEXAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO	ARQUIVO ATIVO	ARQUIVO PASSIVO	FORMA DE ELIMINAÇÃO
Registrar os pedidos para a realização das sessões: apresentação da biblioteca/ formação de clientes	Pasta partilhada dos registos da formação de cliente/ apresentação da biblioteca	UIF	1 ano	2 anos	Eliminação
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)