 <b>Instituto Universitário de Lisboa</b>	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.FUE.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES – E-LEARNING	PÁGINA <b>1</b> DE <b>4</b>

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Disponibilizar aos utilizadores internos do ISCTE-IUL, através da plataforma de *E-learning (Blackboard)*, conteúdos para a formação em algumas das bases de dados disponíveis na e através 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 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).

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 e 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.


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).

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.).

LITERACIA DA INFORMAÇÃO: “um conjunto de competências de aprendizagem e pensamento crítico necessários para aceder, avaliar e usar a informação de forma eficiente (ACRL,2000).”

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

 <b>Instituto Universitário de Lisboa</b>	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.FUE.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES – E-LEARNING	PÁGINA <b>2</b> DE <b>4</b>

SID-IUL (2013). Literacia da Informação: Nº1 Introdução ao conceito. Disponível em:  
[http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs\\_SID2/literacia\\_1.sflb.ashx](http://iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/literacia_1.sflb.ashx)

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.

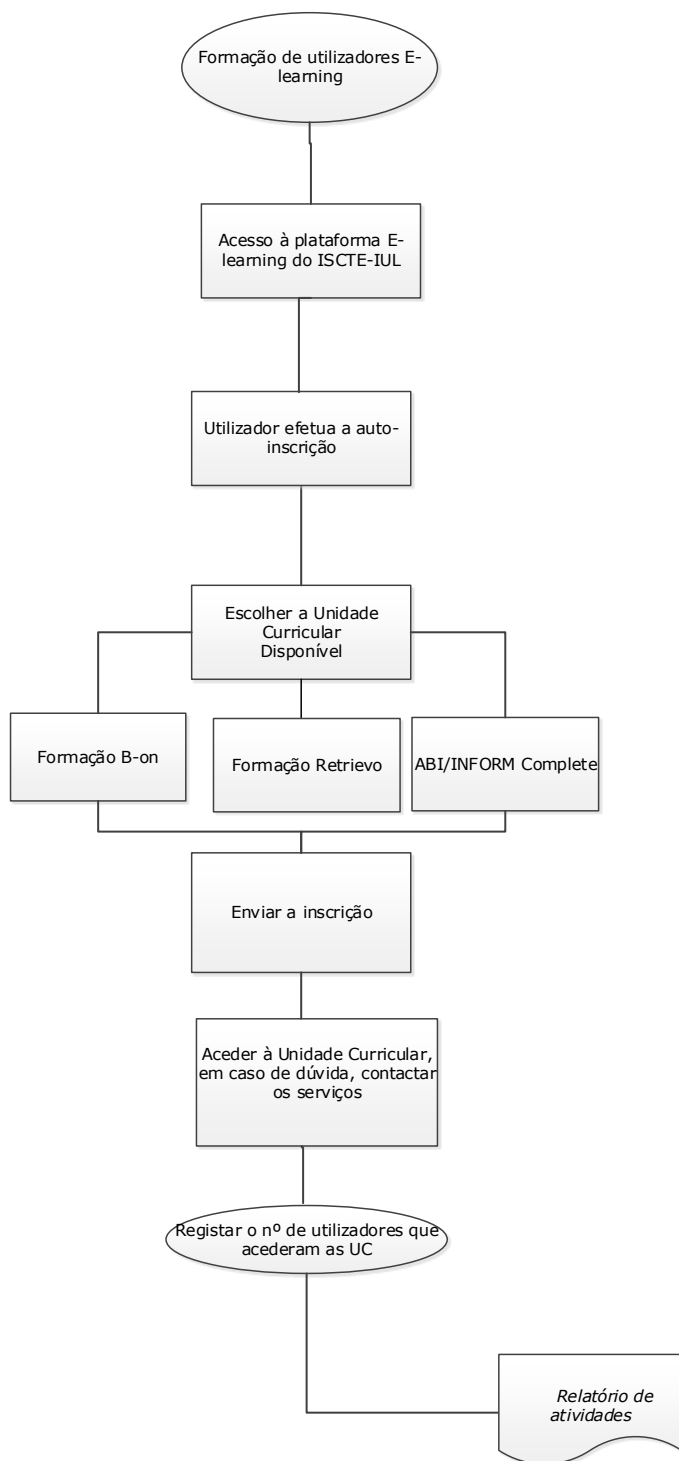
## 2.2. SIGLAS

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)



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

 <b>Instituto Universitário de Lisboa</b>	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.FUE.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES – E-LEARNING	PÁGINA <b>4</b> DE <b>4</b>

#### 4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Auto inscrição na Unidade Curricular	Clientes (Docentes e discentes)	
Aceitar a inscrição	UIF	
Aceder aos conteúdos	Clientes (Docentes e discentes)	
Registar do pedido de inscrição		

#### 5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Registar os pedidos de inscrição para as unidades curriculares	Registo na plataforma	UIF	-	-	Conservação permanente ( <i>online</i> )
Elaborar o <i>Relatório de atividades</i>	<i>Relatório de atividades dos SID</i>	UIF	-	-	Conservação permanente ( <i>online</i> )

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