 <b>Instituto Universitário de Lisboa</b>	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.GI.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	GABINETES DE INVESTIGAÇÃO	PÁGINA <b>1</b> DE <b>5</b>

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os Colaboradores dos SID que fazem o atendimento de *Front Office* procedam e atuem de forma uniforme a atribuição dos gabinetes destinados a trabalho de investigação.

## 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 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).

**GABINETE DE INVESTIGAÇÃO:** gabinete destinado aos docentes e investigadores externos bem como estudantes de doutoramento do ISCTE-IUL para realização de trabalho de investigação.

**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.

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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.GI.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	GABINETES DE INVESTIGAÇÃO	PÁGINA <b>2</b> DE <b>5</b>

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.

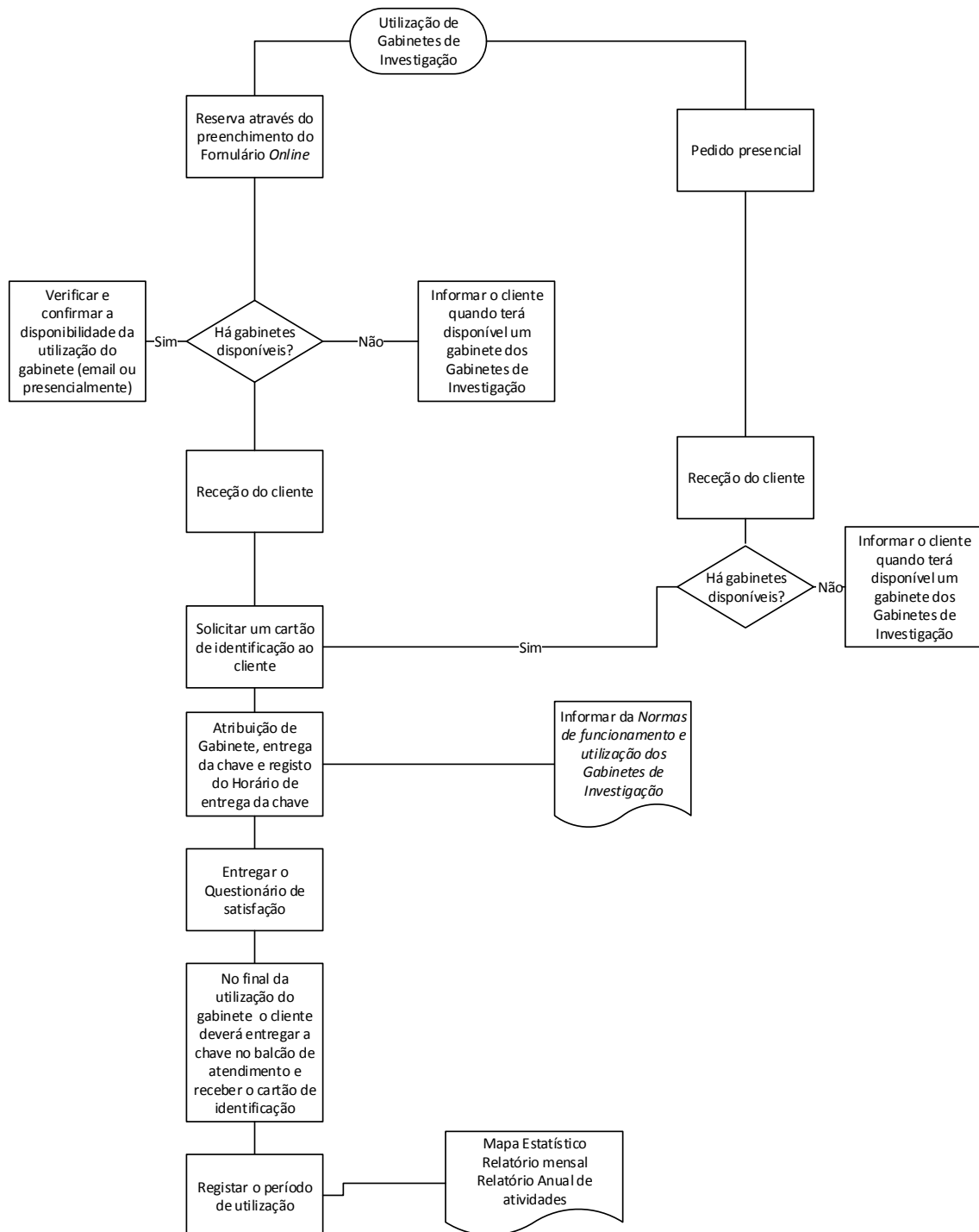
## 2.2. SIGLAS

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.GI.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	GABINETES DE INVESTIGAÇÃO	PÁGINA <b>4</b> DE <b>5</b>

#### 4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Preenchimento de reserva através do formulário <i>Online</i>  Pedido presencial	Clientes  UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.039.2 on (Inscrição <i>online</i> para Reserva de Gabinetes Investigadores)  MOD.SID.AT.039.2 (Inscrição formato papel para Reserva de Gabinetes Investigadores)
Receção do cliente (docentes externos e investigadores externos, estudantes de doutoramento do ISCTE-IUL)		
Solicitar um cartão de identificação ao cliente		
Atribuição de Gabinete e entrega de chave		
Fornecer um exemplar da <i>Normas de Funcionamento e Utilização dos Gabinetes de Investigação</i>		MOD.SID.AT.041.2 (Normas de funcionamento e utilização dos Gabinetes de Investigação)
Registar o período de utilização		
Receber o questionário à satisfação		MOD. SID.AVAL.021.1 (Questionário ao serviço Gabinetes de Investigação)

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.GI.01.03
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	GABINETES DE INVESTIGAÇÃO	PÁGINA <b>5</b> DE <b>5</b>

## 5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Inscrição formato <i>online</i> (impressão do email) Inscrição formato em papel	Pasta dos impressos	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	1 Ano	1 Ano	Eliminação
<i>Análise do mapa estatístico anual</i>	<i>Mapa estatístico</i>	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	-	-	Conservação Permanente ( <i>online</i> )
Elaborar o <i>Relatório Anual de Atividades</i>	<i>Relatório de atividades</i>	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	-	-	Conservação Permanente ( <i>online</i> )

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