 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.LP.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	LEITURA PRESENCIAL	PÁGINA 1 DE 5

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que o Serviço de Leitura Presencial é prestado nas instalações da Biblioteca especialmente destinados para o efeito onde é permitido consultar as obras disponíveis, estudar e utilizar o computador pessoal.

Têm acesso a este serviço todos os utilizadores internos e externos ao ISCTE-IUL.

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.

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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.LP.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	LEITURA PRESENCIAL	PÁGINA 2 DE 5

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.).

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.

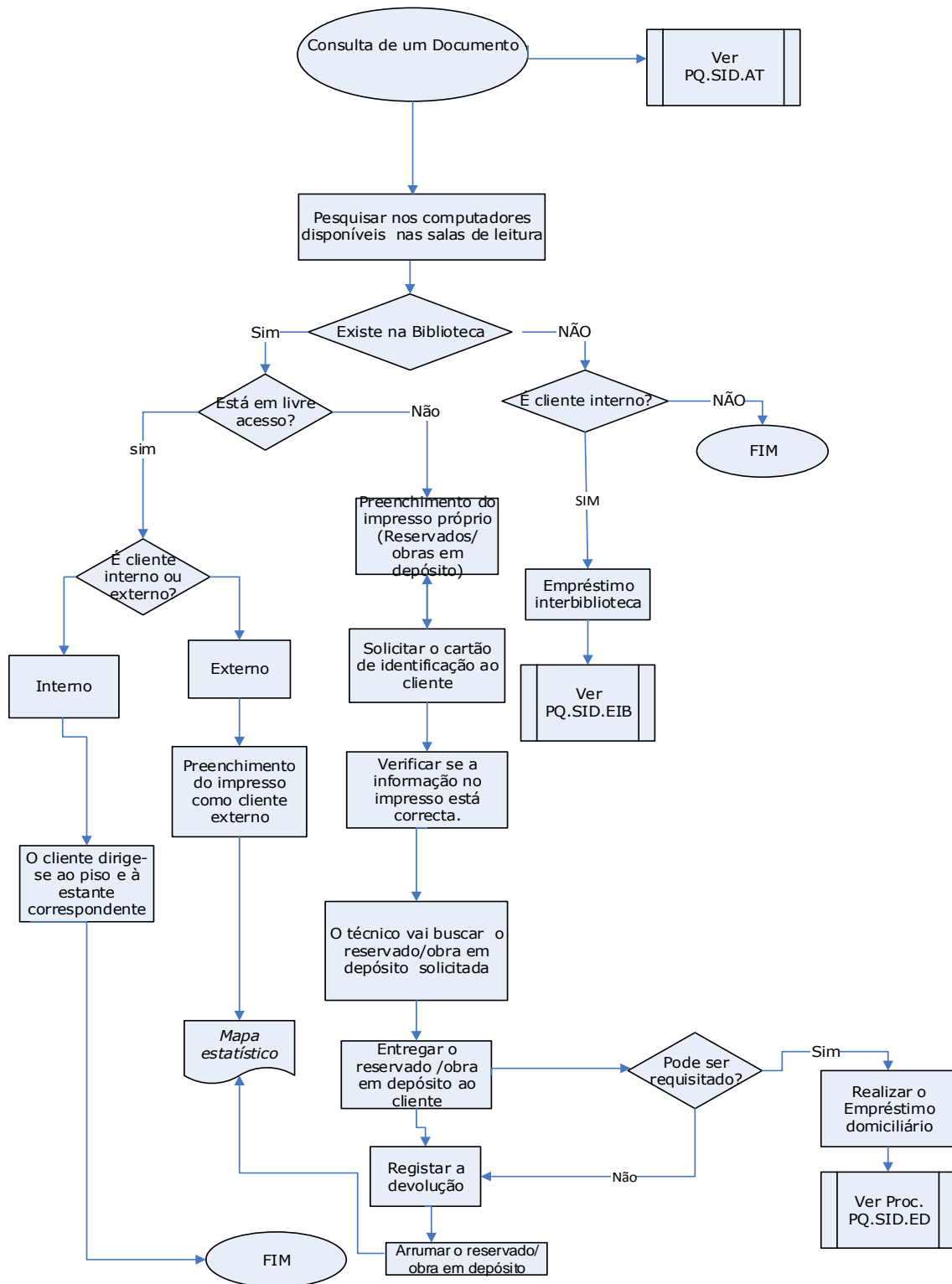
2.2. SIGLAS

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


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)

 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.LP.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	LEITURA PRESENCIAL	PÁGINA 4 DE 5

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Pesquisar nos computadores disponíveis nas salas de leitura.	Clientes	
Verificar se o documento está em livre acesso, nos reservados ou em depósito		
Dirigir-se ao piso respetivo segundo a localização que encontra na Base		
Preencher o pedido de requisição de reservado/obra em depósito e entregar a identificação pessoal.		MOD.SID.AT.011.7 Requisição de Reservados
Verificar a informação na requisição	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.029.6 Requisição de Obras em depósito
Proceder ao levantamento do reservado/obra em depósito		
Entregar o reservado/obra em depósito ao cliente		
Requisitar ou devolver a obra em depósito	Clientes	
Registrar a devolução do reservado/obra em depósito	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	
Arrumar o reservado/obra em depósito		

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.LP.01.09
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	LEITURA PRESENCIAL	PÁGINA 5 DE 5

5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Impressos dos clientes externos	Pasta dos impressos dos clientes externos	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	1 Ano	2 Anos	Eliminação
Impressos para a requisição dos reservados	Pasta dos impressos para a requisição dos reservados	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	1 Ano	2 Anos	Eliminação
Impressos para a requisição das obras em depósito	Pasta dos impressos das obras em depósito	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	1 Ano	2 Anos	Eliminação
Elaborar o <i>Relatório mensal</i>	Relatório mensal	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	-	-	Conservação Permanente (online)
Elaborar o <i>Mapa Estatístico Anual</i>	Mapa estatístico anual	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)