 <b>Instituto Universitário de Lisboa</b>	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.NEE.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	UTILIZAÇÃO DA SALA NEE/AUDIOVISUAL E MULTIMÉDIA	PÁGINA <b>1</b> DE <b>5</b>

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que os profissionais do Serviço de Atendimento procedam e atuem de forma regular e uniforme a utilização da Sala NEE/Audiovisual e Multimédia onde estão instalados os equipamentos destinados a utilizadores com Necessidades Educativas Especiais (NEE).

## 2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

### 2.1. DEFINIÇÕES

**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.

**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.) que pode ser considerada como uma unidade, no decorrer do empréstimo domiciliário.

**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).

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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.NEE.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	UTILIZAÇÃO DA SALA NEE/AUDIOVISUAL E MULTIMÉDIA	PÁGINA <b>2</b> DE <b>5</b>

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).

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.

NEE - "Consideram-se estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE) aqueles que, por apresentarem determinadas condições específicas, podem necessitar de um conjunto de recursos educativos particulares, durante todo ou parte do seu percurso escolar, de forma a facilitar o seu desenvolvimento académico, pessoal e sócio emocional. Assinale-se que estas condições podem ser permanentes ou temporárias." (Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Algarve, 2013)

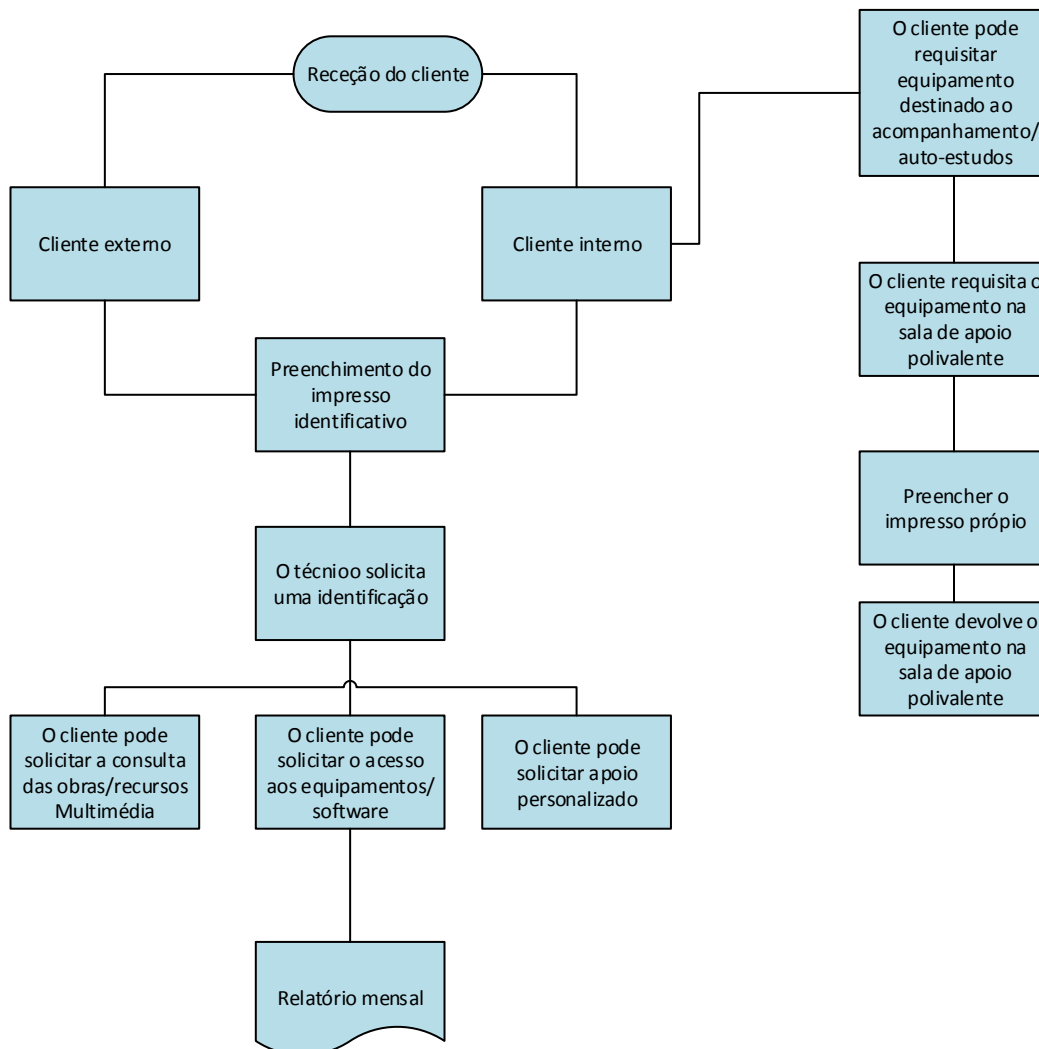
## 2.2. SIGLAS

SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia
SIIC	Serviços de Infraestruturas Informáticas e Comunicações
NEE	Necessidades Educativas Especiais


## 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)

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.NEE.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	UTILIZAÇÃO DA SALA NEE/AUDIOVISUAL E MULTIMÉDIA	PÁGINA <b>4</b> DE <b>5</b>

#### 4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o cliente	UIF	MOD.SID.AT.033.6 (Normas de utilização da Sala NEE/Audiovisual e Multimédia)
Apresentar as informações necessárias aos clientes que se deslocam pela primeira vez à Sala da NEE/Audiovisual e Multimédia		MOD.SID.AT.031.6 (Ficha de registo para sala audiovisual e multimédia)
Solicitar o preenchimento de impresso próprio para o efeito		MOD.SID.AT.032.6 (Ficha de registo para utilizadores com NEE)
Verificar a identificação do cliente		

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.NEE.01.05
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	UTILIZAÇÃO DA SALA NEE/AUDIOVISUAL E MULTIMÉDIA	PÁGINA <b>5</b> DE <b>5</b>

## 5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de Eliminação
Impressos para a utilização da sala audiovisual e multimédia dos SID	Pasta dos impressos da utilização da sala audiovisual e multimédia dos SID	UIF	3 Anos	1 Ano	Eliminação
<i>Relatório Mensal</i>	Relatório Mensal	UIF	-	-	Conservação permanente (online)

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