 Instituto Universitário de Lisboa	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SE.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO DE MESA NAS SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	PÁGINA 1 DE 5

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que os profissionais do Serviço de Atendimento procedam e atuem de forma regular e uniforme a atribuição das mesas nas salas disponibilizadas para o estudo em grupo.

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).

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.

2.2. SIGLAS

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

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

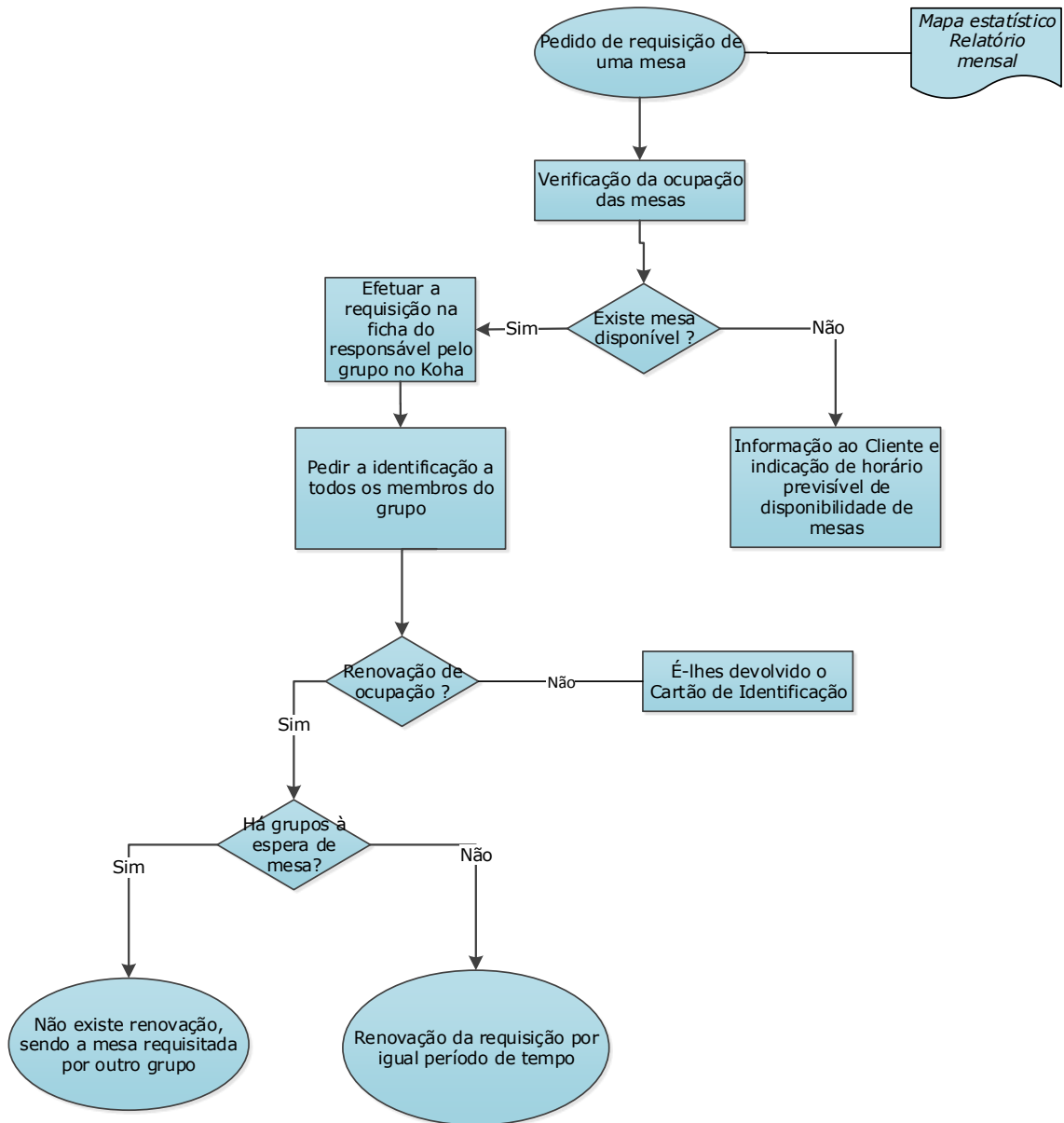
	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SE.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO DE MESA NAS SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	PÁGINA 2 DE 5

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.SE.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO DE MESA NAS SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	PÁGINA 3 DE 5




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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SE.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO DE MESA NAS SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	PÁGINA 4 DE 5

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o pedido	Clientes UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.006.8 Inscrição nas Salas de Estudo
Verificar a ocupação das salas de mesas nas salas de estudo		MOD.SID.AT.015.7
Efetuar a requisição da mesa na ficha de leitor do responsável no Koha e pedir a identificação a todos os membros do grupo.		Normas de utilização das Salas de Estudo em Grupo
Registar a renovação da requisição no Koha.		MOD.SID.AT.015.7 em
Devolver todos os cartões de identificação		Normas de utilização das Salas de Estudo em Grupo
Registar a devolução (fim da ocupação) no Koha.		(Inglês)

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.SE.01.08
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	ATRIBUIÇÃO DE MESA NAS SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	PÁGINA 5 DE 5

5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo Ativo	Arquivo Passivo	Forma de Eliminação
Registo da requisição da mesa na ficha de leitor no Koha	Koha	SID	-	-	Conservação Permanente (online)
Análise do <i>Mapa estatístico anual</i>	<i>Mapa Estatístico</i>	SID	-	-	Conservação Permanente (online)
Elaborar o <i>Relatório Mensal Estatístico</i>	<i>Relatório Mensal Estatístico</i>	SID	-	-	Conservação Permanente (online)

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