


|                                                                                                                               |                           |                          |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <br><b>Instituto Universitário de Lisboa</b> | MACROPROCESSO             | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO:<br>PQ.SID.SP.01.06  |
|                                                                                                                               | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | SANÇÕES E PENALIZAÇÕES   | PÁGINA <b>1</b> DE <b>5</b> |

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os profissionais dos SID que contactam com os clientes procedam de forma regular e uniforme na aplicação e cumprimento do Regulamento da Biblioteca do ISCTE-IUL (artº. 14 e 15)

## 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).

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.

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.).

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

|                                                                                                                               |                           |                          |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <br><b>Instituto Universitário de Lisboa</b> | MACROPROCESSO             | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO:<br>PQ.SID.SP.01.06  |
|                                                                                                                               | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | SANÇÕES E PENALIZAÇÕES   | PÁGINA <b>2</b> DE <b>5</b> |

TAXAS, PENALIZAÇÕES: O incumprimento no disposto no Regulamento da Biblioteca

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.

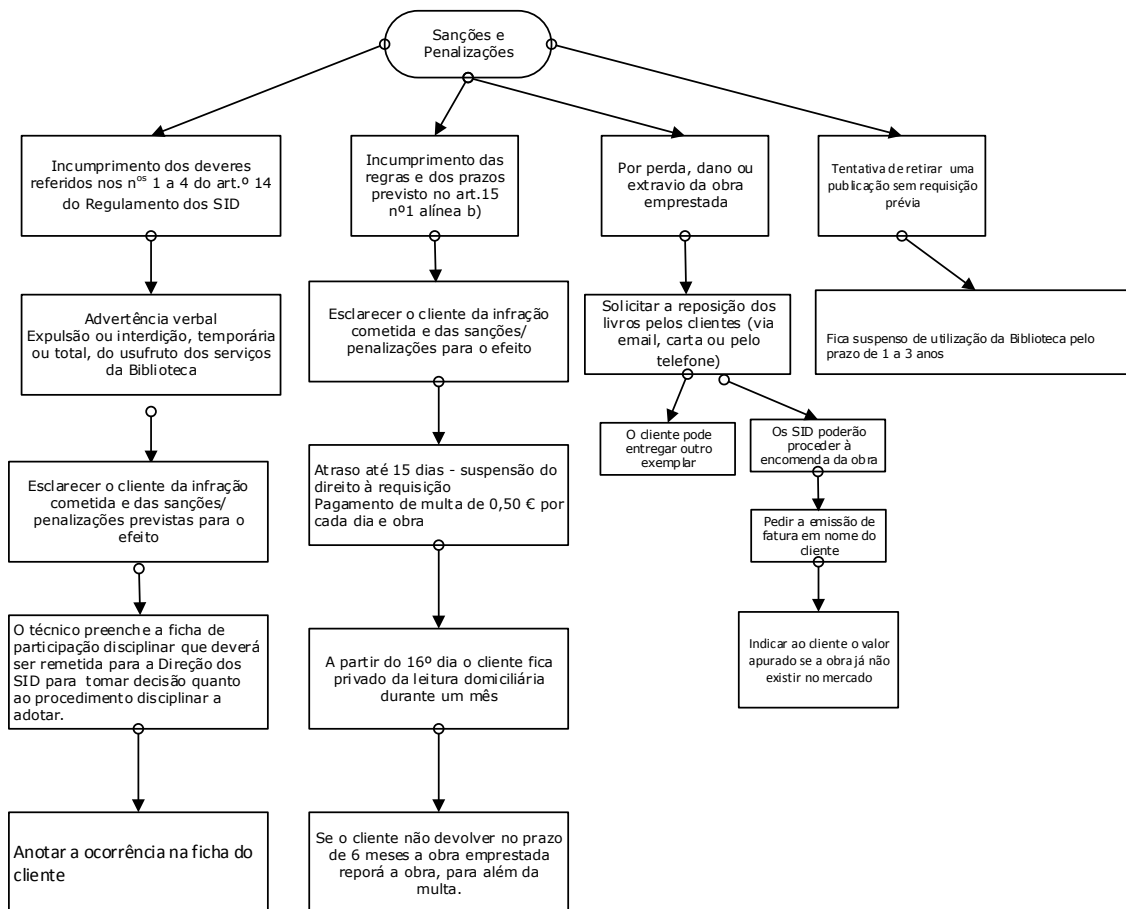
## 2.2. SIGLAS

|       |                                                         |
|-------|---------------------------------------------------------|
| SID   | Serviços de Informação e Documentação                   |
| UIF   | Unidade de Informação e Formação                        |
| AB    | Área de Biblioteconomia                                 |
| SIICS | Serviços de Infraestruturas informáticas e comunicações |
| SFPRH | Serviços Financeiros, Patrimonial e de Recursos Humanos |


## 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)   |

|                                                                                                                               |                           |                          |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <br><b>Instituto Universitário de Lisboa</b> | MACROPROCESSO             | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO:<br>PQ.SID.SP.01.06  |
|                                                                                                                               | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | SANÇÕES E PENALIZAÇÕES   | PÁGINA <b>4</b> DE <b>5</b> |

#### 4. RESPONSABILIDADES

| ATIVIDADE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSÁVEL                                          | DOCUMENTOS DE SUPORTE                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Esclarecer o cliente da infração cometida e das sanções/penalizações previstas para o efeito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SID/UIF                                              | MOD.SID.AT.013.6<br>Regulamento SID<br>MOD.SID.AT.013.6 on<br>Regulamento SID<br>online |
| Preencher a ficha de participação disciplinar que deverá ser remetido para os SID para tomar decisão quanto ao procedimento disciplinar a adotar.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      | MOD.SID.AT.07.6<br>Participação disciplinar                                             |
| Solicitar a reposição dos livros pelos clientes (via email, carta ou pelo telefone) A reposição deverá ser efectuada, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de outro exemplar;</li> <li>• Os SID poderão a pedido do cliente proceder à encomenda da obra, com pedido de emissão de factura em nome do cliente após este ter entregue o valor devido na Tesouraria e disso fazer prova.</li> </ul> | SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento             | MOD.SID.AT.013.6<br>Regulamento SID<br>MOD.SID.AT.013.6 on<br>Regulamento SID<br>online |
| Indicar ao cliente o valor apurado no caso de a obra não existir no mercado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SID<br>SFPRH                                         |                                                                                         |
| O cliente deverá entregar este valor apurado na Tesouraria e apresentar o recibo comprovativo de que pagou as obras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                      |                                                                                         |
| Após a entrega do recibo comprovativo do pagamento aos técnicos do <i>Front Office</i> , a situação é regularizada, e a Ficha do Utilizador será desbloqueada                                                                                                                                                                                                                                                                    | SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento<br><br>koha |                                                                                         |
| Enviar uma carta a solicitar a regularização da situação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento             |                                                                                         |

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

|                                                                                                                               |                           |                          |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <br><b>Instituto Universitário de Lisboa</b> | MACROPROCESSO             | PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL | CÓDIGO:<br>PQ.SID.SP.01.06  |
|                                                                                                                               | INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO | SANÇÕES E PENALIZAÇÕES   | PÁGINA <b>5</b> DE <b>5</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
| <p>Incumprimentos das regras e dos prazos previstos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atraso até 15 dias – suspensão do direito à requisição, enquanto de verificar o atraso e pagamento de multa de 0, 50€ por cada dia e obra retida;</li> <li>- A partir do 16º dia – além de estar sujeito à multa, o utilizador fica privado da leitura domiciliária durante um mês a partir da data da devolução;</li> <li>- Se o livro não for devolvido no prazo de 6 meses, a Biblioteca reporá a obra, devendo nesse caso o utilizador em falta, pagar além da multa, o custo de reposição da mesma.</li> </ul> | SFPRH |  |
| <p>Entregar na Direção dos Serviços Financeiros, Patrimonial e de Recursos Humanos a lista dos clientes faltosos para que não seja emitido o certificado de habilitações.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |  |

## 5. REGISTOS GERADOS

| IDENTIFICAÇÃO                          | INDEXAÇÃO                        | RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO                   | ARQUIVO ATIVO | ARQUIVO PASSIVO | FORMA DE ELIMINAÇÃO |
|----------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Elaborar a Participação disciplinar    | Pasta – Participação disciplinar | UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento   | 2 Anos        | 3 Anos          | Eliminação          |
| Pagar a multa                          | Pasta – Pagamento da multa       | UIF / Técnicos dos Serviços de Atendimento | 2 Anos        | 3 Anos          | Eliminação          |
| Repor o valor de livros não devolvidos | Pasta da Execução Orçamental     |                                            | 2 Anos        | 3 Anos          | Eliminação          |

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