	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SR.01.06
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PÁGINA 1 DE 4

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Orientar e apoiar os utilizadores para uma utilização eficaz e eficiente do fundo documental e dos recursos de informação disponibilizados localmente ou a distância, independentemente do suporte dos mesmos.

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.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA: É um atendimento de 2º nível efetuado por um técnico especializado na área que fará um acompanhamento personalizado do utilizador de acordo com as suas necessidades, orientando-o na estratégia de pesquisa a adotar para obter a informação pretendida, contribuindo para a sua autonomização no processo de pesquisa.

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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SR.01.06
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PÁGINA 2 DE 4

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

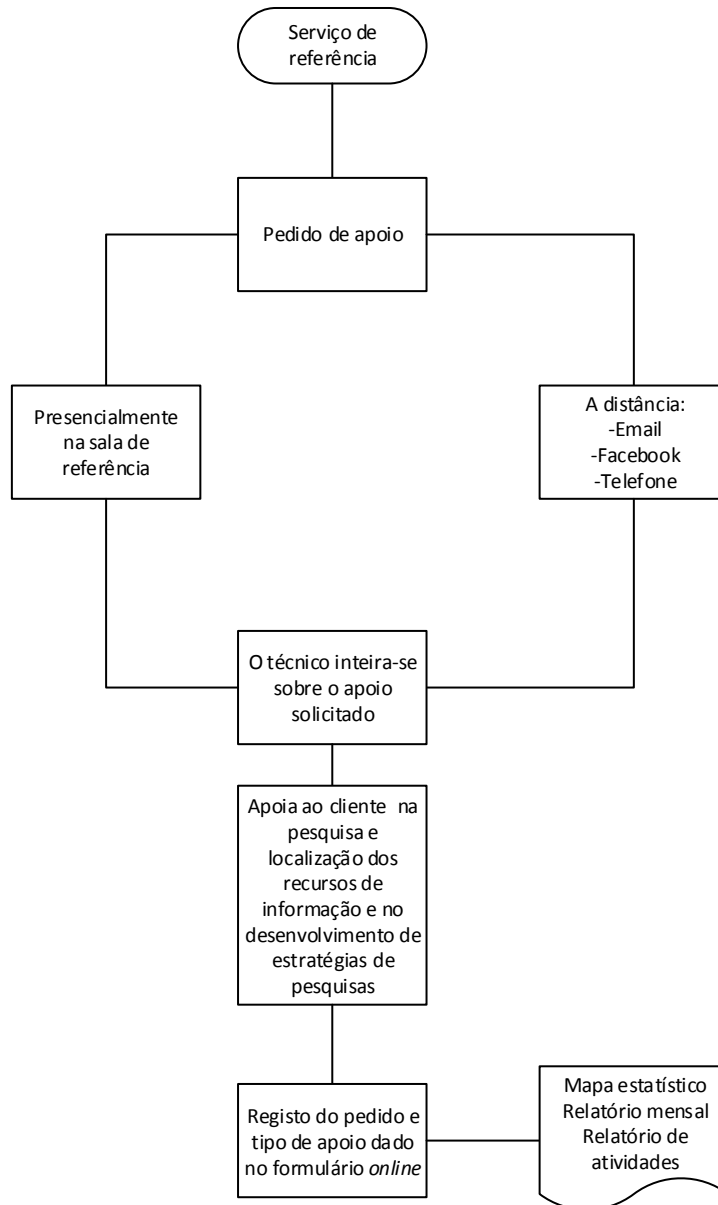
SID	Serviços de Informação e Documentação.
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS


3.1. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

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.SR.01.06
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PÁGINA 3 DE 4



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

	MACROPROCESSO	PROCEDIMENTO DO SIGQ-IUL	CÓDIGO: PQ.SID.SR.01.06
	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PÁGINA 4 DE 4

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o utilizador	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento/Técnicos do Serviço de Referência	-
Orientar e apoiar o utilizador na estratégia de pesquisa.		-
Registar o serviço de Referência (tipo de apoio que foi prestado)		MOD.SID.SR.004.1 on Serviço de referência – formulário online

5. REGISTOS GERADOS

Identificação	Indexação	Responsável pelo Arquivo	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de eliminação
Registar o pedido do serviço de referência no formulário <i>online</i>	Base de Dados	UIF	-	-	Conservação permanente (<i>online</i>)
<i>Análise do Mapa Estatísticos Anual</i>	<i>Mapa estatístico</i>		-	-	Conservação permanente (<i>online</i>)
Elaborar o <i>Relatório mensal</i>	<i>Relatório mensal</i>		-	-	Conservação permanente (<i>online</i>)
Elaborar o <i>Relatório de atividades</i>	<i>Relatório de atividades</i>		-	-	Conservação permanente (<i>online</i>)

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