

CARTA DA QUALIDADE

1. Introdução

A presente *Carta da Qualidade* reúne um conjunto de compromissos que os Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL assumem com os clientes dos serviços que presta e com os próprios participantes que integram a Organização. Este é um documento aberto que poderá ser melhorado e aprofundado através de sugestões apresentadas por clientes, colaboradores e dirigentes.

O problema da Qualidade nas organizações deve ser encarado como multifacetado, dinâmico e, simultaneamente, essencial para o futuro das organizações. A qualidade impõe-se como um elemento essencial da cultura organizacional devendo ser tomada como um processo de melhoria contínua.

2. Missão

De acordo com o Regulamento dos Serviços do ISCTE-IUL¹, “Os Serviços de Informação e Documentação exercem as suas competências no domínio do acesso e utilização dos recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, da participação em redes e projetos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão de informação científica e tecnológica, interna e externa, em acesso livre, da conceção e produção de materiais e recursos de informação para apoio ao ensino, aprendizagem e investigação e do desenvolvimento de iniciativas de formação de utilizadores no domínio da literacia de informação” (p. 4420)

Com o objetivo de cumprir a sua missão, devem os SID promover um conjunto de iniciativas que contribuam para divulgar o trabalho por eles desenvolvido por forma a torná-lo relevante para os destinatários da sua ação: docentes, investigadores e estudantes.

Os valores apresentados nesta *Carta* pressupõem um conjunto de normas de conduta que os colaboradores estabelecem consigo próprios, com os colegas e com a organização as quais orientam e regulam a prestação dos serviços.

¹ Publicado no *Diário da República*, 2.^a série — N.º 27 — 7 de fevereiro de 2018.

Valores os SID:

Inovação – Para antecipar necessidades, apresentar soluções e produzir conhecimento;

Aprendizagem – Tendo como objetivo a aquisição e o desenvolvimento de competências, conciliando as necessidades individuais com as exigências e os objetivos organizacionais;

Melhoria contínua – Como um caminho comum visando a excelência organizacional;

Transparência e Ética – Enquanto valores fundamentais da prestação do Serviço Público.

Valores centrados nos serviços prestados:

- Equidade no tratamento;
- Abertura e disponibilidade face à diferença;
- Acessibilidade e proximidade;
- Adequação e rapidez de resposta;
- Transparência na relação.

Valores centrados no funcionamento e na equipa de colaboradores:

- Clareza de objetivos e de resultados esperados;
- Responsabilização individual;
- Atitude proactiva;
- Desenvolvimento de competências;
- Espírito de equipa;
- Incentivo à criatividade individual;
- Cultura de excelência;

Valores centrados nas parcerias institucionais:

- Abertura ao exterior;
- Partilha e divulgação de novas metodologias, instrumentos e práticas;
- Cooperação técnica.

Dado a ação dos SID se orientar para a elaboração de produtos e para a prestação de serviços que visam a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, assumimos nesta Carta compromissos quanto aos tempos de resposta² às solicitações que nos são dirigidas.

² Esta definição de tempos de resposta tem por base os padrões de desempenho identificados e assumidos pelos colaboradores.

| PRODUTO/SERVIÇO | TEMPO DE RESPOSTA |
|--|---|
| Inscrição Cliente e emissão cartão | 48 horas |
| Atendimento <ul style="list-style-type: none"> – Atendimento presencial – Atendimento a distância <ul style="list-style-type: none"> a. Telefone b. Correio Eletrónico | 5 min. 2/5 min. 12/24 horas |
| Empréstimo Domiciliário <ul style="list-style-type: none"> – Empréstimo Domiciliário de Obra(s) – Devolução de Obra(s) | 2/5 min. 2/5 min. |
| Empréstimo Interbibliotecas <ul style="list-style-type: none"> – Requisição de obras e/ou fotocópias de artigos – Empréstimo de obras e/ou fornecimento de fotocópias de artigos | 24/48 horas 24/48 horas |
| Salas de Estudo em Grupo <ul style="list-style-type: none"> – Reserva de Salas de Estudo em Grupo | 5 min. |
| Repositório do ISCTE-IUL <ul style="list-style-type: none"> – Depósito de Documentos – Validação de Metadados no Repositório do ISCTE-IUL | 30 dias 72 horas |
| Formação aos utilizadores <ul style="list-style-type: none"> – Conforme calendário divulgado – A pedido de docentes | fev./mar./abr.; out./nov. em data a agendar |