

Carta do Utilizador

Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL

Declaração de compromisso

Melhorar a qualidade dos serviços e produtos de modo a satisfazer as necessidades dos utilizadores.

Assim, através desta carta, os SID assumem os seguintes compromissos com os seus utilizadores:

Oferta de serviços/produtos

Propor o desenvolvimento de produtos e serviços que melhor correspondam às necessidades de informação dos utilizadores.

Implementar tempos de resposta que respondam eficazmente às solicitações existentes.

Produto/serviço	Tempo de resposta
Inscrição Cliente e emissão cartão	48h
Atendimento	
Presencialmente	5 min.
Telefone	2/5 min.
Correio Eletrónico	12/24 h
Empréstimo Domiciliário	
Empréstimo Domiciliário de Obra(s)	2/5 min.
Devolução de Obra(s)	2/5 min.
Empréstimo Interbibliotecas	
Requisição de obras e/ou fotocópias de artigos;	24/48 h
Empréstimo de obras e/ou fornecimento de fotocópias	24/48 h

Salas de Estudo em Grupo Reserva de salas de estudo	5 min
Repositório do ISCTE-IUL Depósito de Documentos Validação de Metadados no Repositório do ISCTE-IUL	30 dias 72 horas
Formação aos utilizadores Conforme calendário divulgado A pedido de docentes	fev./mar./abr.; out./nov. em data a agendar

Objetivos da qualidade

Manter elevados indicadores de medida da qualidade dos serviços, promovendo a confiança do público e assegurar um desempenho profissional competente.

Informação e apoio ao cliente

Disponibilizar de forma clara, perceptível e rigorosa, na página *Web*, através de *e-mail* à comunidade, e em espaços próprios da Biblioteca de grande visibilidade para o cliente, toda a informação relevante sobre o serviço prestado e respetivas alterações no mesmo.

Disponibilidade dos equipamentos

Assegurar que os equipamentos de reprodução de documentos (tendo em atenção a observância do *Código do Direito de Autor*) e equipamento informático se encontram em perfeitas condições de funcionamento, promovendo a respetiva reparação no menor espaço de tempo possível.

Recursos Humanos

Garantir a formação inicial e contínua dos recursos humanos, para que executem o seu serviço de forma competente e profissional.

Acessibilidades

Assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, permitindo a acessibilidade daqueles utilizadores com necessidades especiais.

Sugestões e reclamações

Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações.

Assegurar a análise cuidadosa das respostas, promovendo as devidas melhorias e correções.

Deveres do utilizador

O Utilizador deve respeitar as normas existentes, comportar-se de forma responsável e cumpridora, respeitando sempre as indicações que os técnicos transmitam.

O Utilizador não deverá:

- Fazer barulho;
- Falar em voz alta;
- Fumar (cigarros eletrónicos inclusive);
- Comer e beber (exceto água);
- Receber ou efetuar chamadas de telemóvel;
- Utilizar as tomadas elétricas para carregar as baterias dos telemóveis;
- Fazer trabalhos ou estudar em grupo, exceto nas salas indicadas para o efeito;
- Ocupar os espaços destinados aos serviços técnicos e de atendimento;
- Alterar a colocação dos móveis e equipamentos;
- Danificar o mobiliário;
- Anotar, dobrar, riscar ou danificar de qualquer outra forma os documentos;
- Arrumar pessoalmente as obras depois de consultadas;
- Abandonar, por um período superior a 30 minutos, um posto de leitura que ocupem.
- Reservar lugares para outros utilizadores.