

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os Colaboradores dos SID que fazem o atendimento de *Front Office* procedam de forma regular e uniforme na efetivação do empréstimo domiciliário.

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

2.1. DEFINIÇÕES

CLIENTE: Pessoa ou organização que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por essa pessoa ou organização. (NP EN ISO 9000:2015).

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: Saída de uma organização que pode ser produzida sem que qualquer transação tenha lugar entre a organização e o cliente. (NP EN ISO 9000:2015).

NOTA 2: O elemento dominante de um produto é o facto de ser geralmente tangível.

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.).

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.

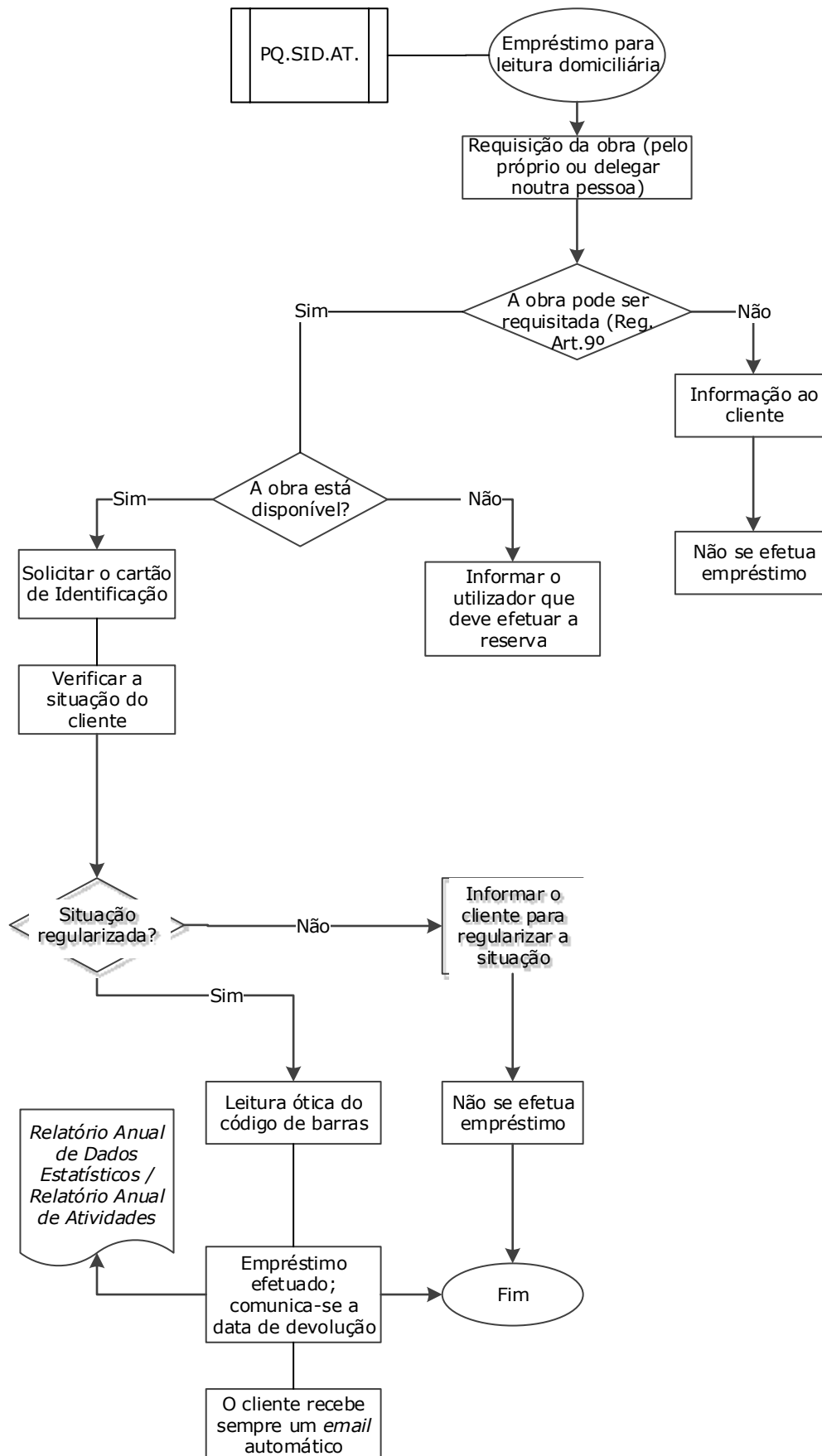
2.2. SIGLAS

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

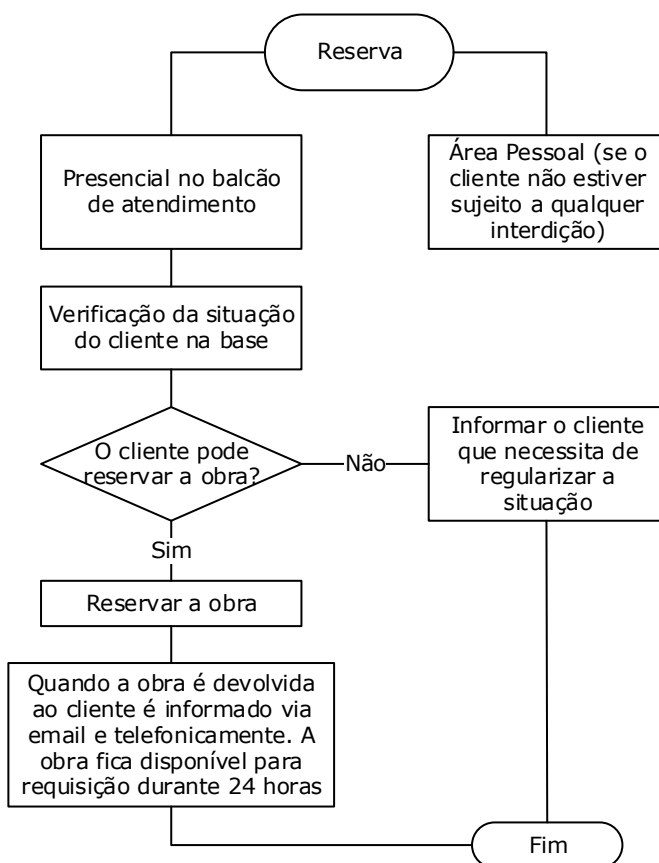
3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA

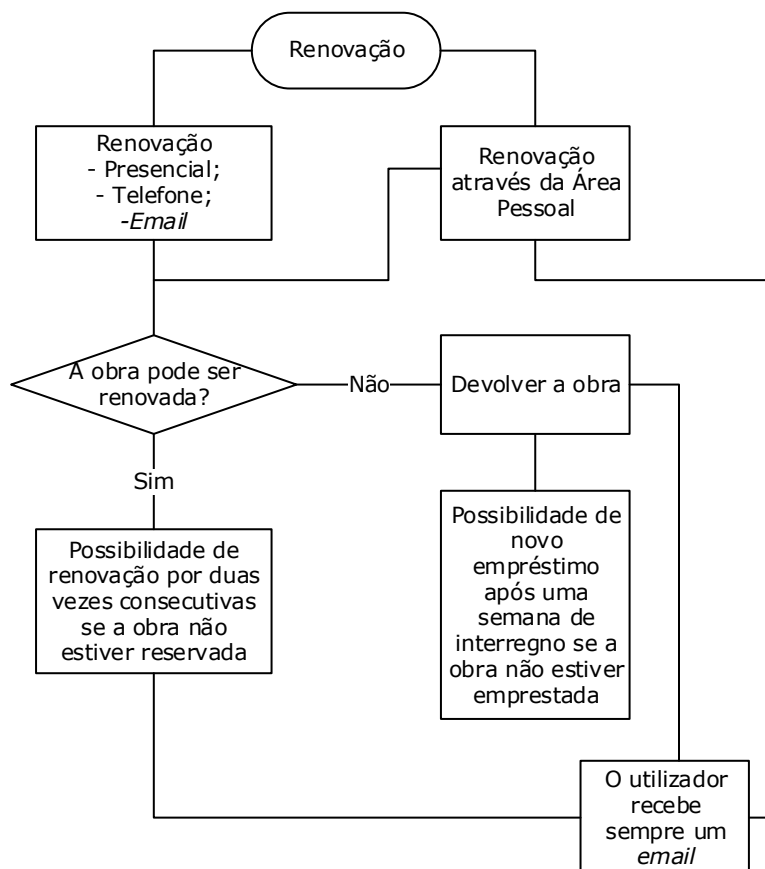
FLUXOGRAMA DO EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO



FLUXOGRAMA – RESERVA



FLUXOGRAMA – RENOVAÇÃO



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Registrar o empréstimo/renovação/devolução/reserva	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	<p>MOD.SID.AT.013 <i>Regulamento SID</i></p> <p>MOD.SID.AT.013 on <i>Regulamento SID</i></p> <p>MOD.SID.AT.014 <i>Mini-folheto do Empréstimo Domiciliário</i></p> <p>MOD.SID.AT.017 en <i>Mini-folheto do Empréstimo Domiciliário (Inglês)</i></p> <p>MOD.SID.AT.21 <i>Autorização Empréstimo Domiciliário</i></p> <p>MOD.SID.AT.18 <i>Brochura – Guia do utilizador</i></p> <p>MOD.SID.AT.18 <i>Brochura – User Guide</i></p> <p>MOD.SID.AT.20 <i>Reserva de Livros</i></p>
Confirmar a situação do cliente		
Entregar o talão comprovativo do empréstimo/renovação/devolução/multa se solicitado		

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Registrar o empréstimo domiciliário/ devolução/ renovação	SID - Koha	UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento
Proceder ao processo registo das multas	SID - Caixa Arquivador (Serviços Técnicos) Registo Diário de Multas	
Elaborar o Relatório Anual de Dados Estatísticos	SID - Relatório Anual de Dados Estatísticos	
Elaborar o Relatório Anual de Atividades	SID - Relatório Anual de Atividades dos SID	

6. APROVAÇÕES

Elaborado por:

(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por

(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:

(Administrador do ISCTE-IUL)