

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que o Serviço de Leitura Presencial é prestado nas instalações da Biblioteca especialmente destinado para o efeito onde é permitido consultar as obras disponíveis, estudar e utilizar o computador pessoal.

Têm acesso a este serviço todos os utilizadores internos e externos ao ISCTE-IUL.

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.

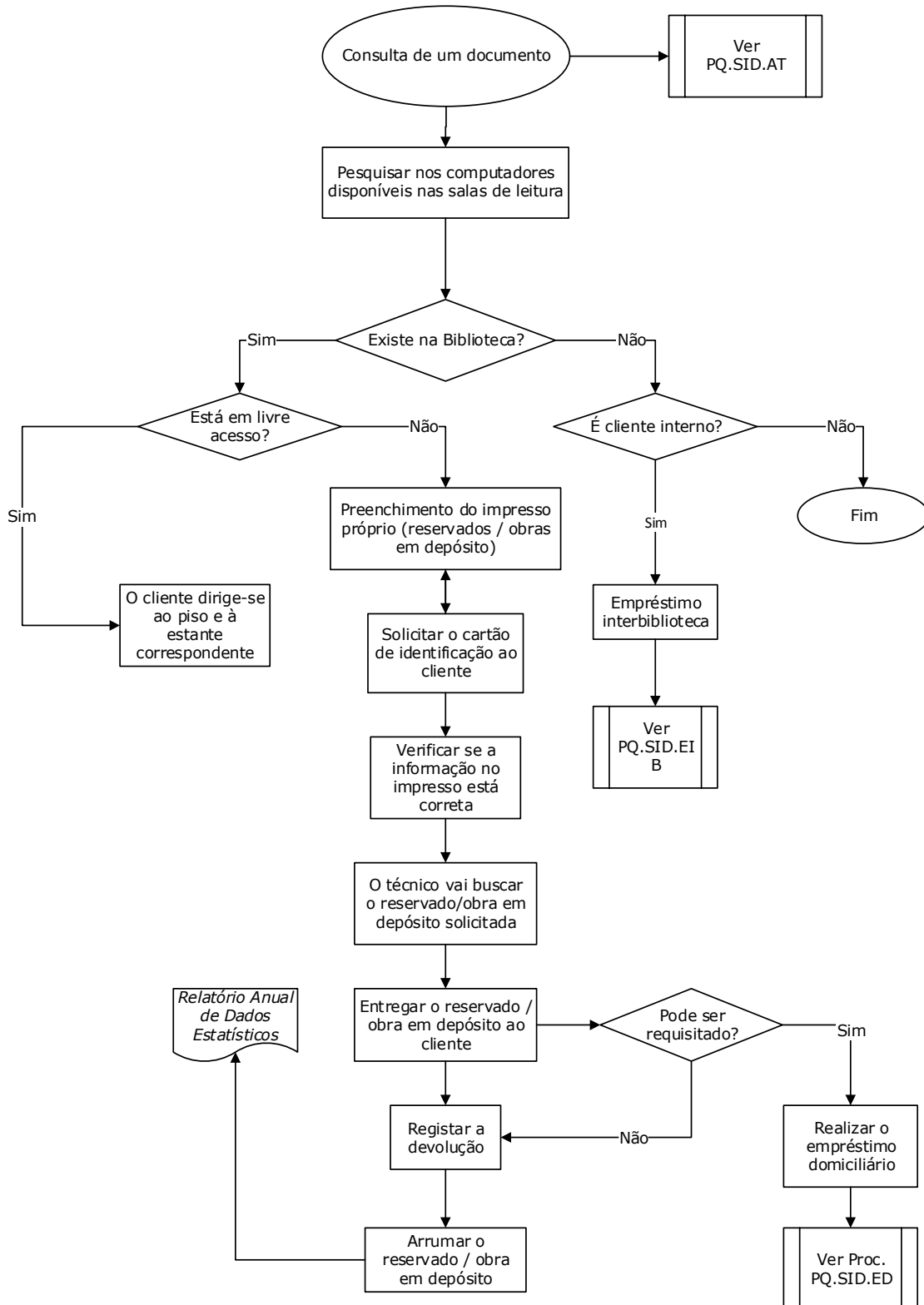
EQUIPA DE BACK OFFICE: São todos os profissionais que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Cliente.

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



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Pesquisar nos computadores disponíveis nas salas de leitura	Clientes	
Verificar se o documento está em livre acesso, nos reservados ou em depósito		
Dirigir-se ao piso respetivo segundo a localização que encontra na Base		
Preencher o pedido de requisição de reservado/obra em depósito e entregar a identificação pessoal.	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.011 <i>Requisição de Reservados</i>
Verificar a informação na requisição		
Proceder ao levantamento do reservado/obra em depósito		
Entregar o reservado/obra em depósito ao cliente	Clientes	
Requisitar ou devolver a obra em depósito		
Registrar a devolução do reservado/obra em depósito		
Arrumar o reservado/obra em depósito	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Impressos para a requisição dos reservados	SID - Pasta dos impressos para a requisição dos reservados	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento
Impressos para a requisição das obras em depósito	SID - Pasta dos impressos das obras em depósito	
Elaborar o Relatório Anual de Dados Estatísticos	SID - Relatório Anual de Dados Estatísticos	

6. APROVAÇÕES

Elaborado por:

(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por

(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:

(Administrador do ISCTE-IUL)

