

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os profissionais dos SID que contactam com os clientes procedam de forma regular e uniforme na aplicação e cumprimento do Regulamento da Biblioteca do ISCTE-IUL (artº. 15 e 16)

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 noutra 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.).

TAXAS, PENALIZAÇÕES: O incumprimento no disposto no *Regulamento da Biblioteca*

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.

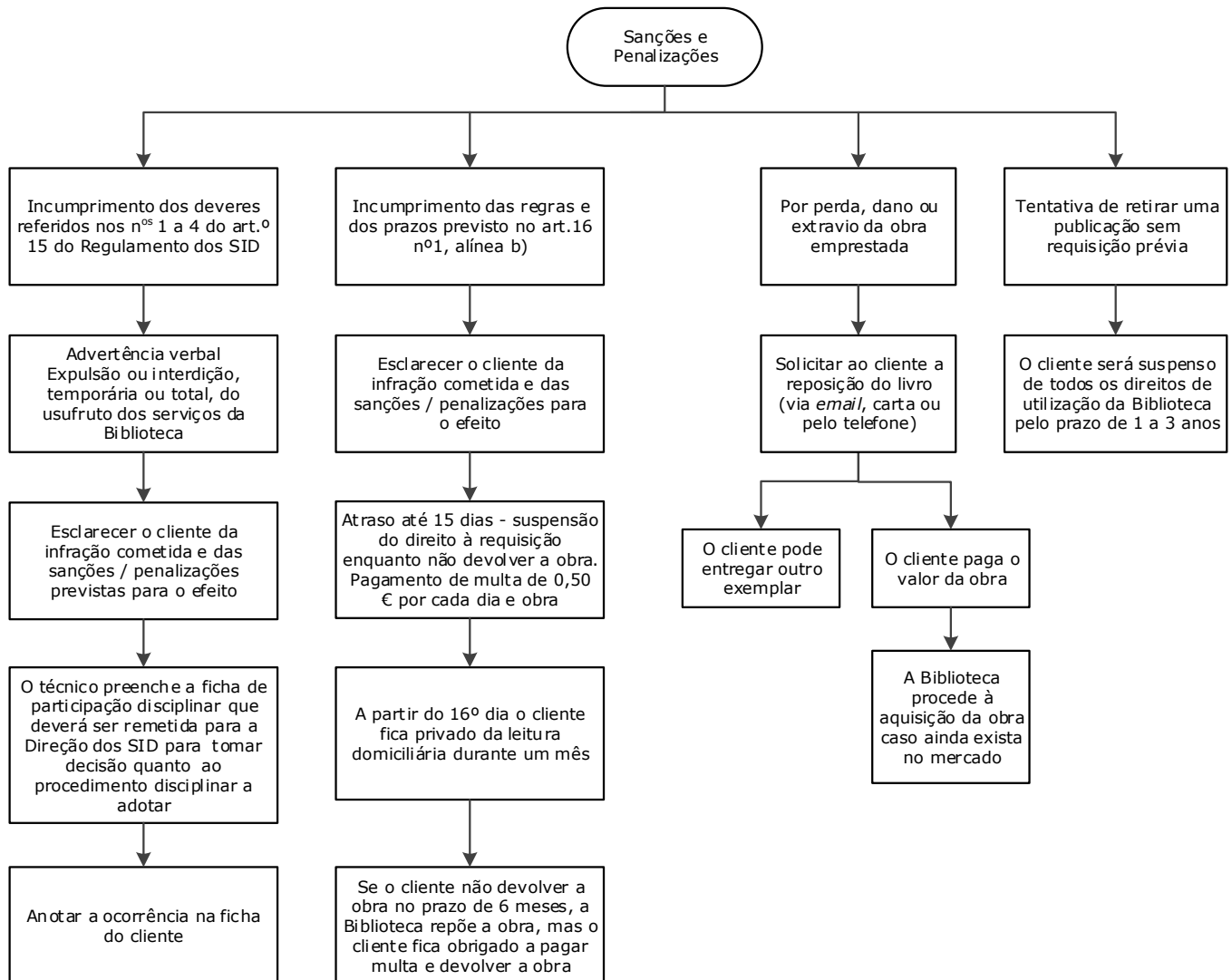
EQUIPA DE BACK OFFICE: São todos os profissionais que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Cliente.

2.2. SIGLAS

SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia
SIICS	Serviços de Infraestruturas informáticas e comunicações
SFPRH	Serviços Financeiros, Patrimonial e de Recursos Humanos

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Esclarecer o cliente da infração cometida e das sanções/penalizações previstas para o efeito	SID/UIF	MOD.SID.AT.013 <i>Regulamento SID</i> MOD.SID.AT.013 on <i>Regulamento SID online</i>
Preencher a ficha de participação disciplinar que deverá ser remetido para os SID para tomar decisão quanto ao procedimento disciplinar a adotar.		MOD.SID.AT.07 Participação disciplinar
Solicitar aos clientes a reposição dos livros pelos clientes (via email, carta ou pelo telefone) A reposição deverá ser efetuada, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> Entrega de outro exemplar; Os SID poderão a pedido do cliente proceder à encomenda da obra, com pedido de emissão de fatura em nome do cliente após este ter entregue o valor devido na Tesouraria e disso fazer prova. 	SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.013 <i>Regulamento SID</i> MOD.SID.AT.013.6 on <i>Regulamento SID online</i>
Indicar ao cliente o valor apurado no caso de a obra não existir no mercado.	SID SFPRH	
O cliente deverá entregar este valor apurado na Tesouraria e apresentar o recibo comprovativo de que pagou as obras.		
Após a entrega do recibo comprovativo do pagamento aos técnicos do <i>Front Office</i> , a situação é regularizada, e a Ficha do Utilizador será desbloqueada	SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento <i>koha</i>	
Enviar uma carta a solicitar a regularização da situação	SID/Técnicos dos Serviços de Atendimento SFPRH	
Incumprimentos das regras e dos prazos previstos <ul style="list-style-type: none"> - Atraso até 15 dias – suspensão do direito à requisição, enquanto de verificar o atraso e pagamento de multa de 0, 50€ por cada dia e obra retida; - A partir do 16º dia – além de estar sujeito à multa, o utilizador fica privado da leitura 		

domiciliária durante um mês a partir da data da devolução; - Se o livro não for devolvido no prazo de 6 meses, a Biblioteca reporá a obra, devendo nesse caso o utilizador em falta, pagar além da multa, o custo de reposição da mesma.		
---	--	--

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Elaborar a Participação disciplinar	SID/Serviços de Atendimento	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento
Pagar a multa	SID/Serviços de Atendimento	
Repor o valor de livros não devolvidos	SID/UIF	

6. APROVAÇÕES

Elaborado por:

(Interlocutor da Qualidade)

Revisto por

(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:

(Administrador do ISCTE-IUL.)