

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Conceber e assegurar a execução dos planos anuais das Atividades de Extensão Cultural.

- a) Arte na Biblioteca: contribuir para a educação estética e artística da comunidade ISCTE-IUL.
- b) Livro do Mês: promover a produção científica do Instituto através da divulgação das obras mais recentes de autoria dos docentes e investigadores do ISCTE-IUL.
- c) Exposições Bibliográficas Temáticas: divulgar obras do acervo da Biblioteca do ISCTE-IUL e de instituições parceiras com interesse para a Comunidade do ISCTE-IUL. o fundo documental da Biblioteca, enriquecê-lo através da oferta de obras pelas entidades externas participantes.
- d) Workshops: reunir um grupo de pessoas interessadas em um determinado assunto. Pode ser também uma atividade para discussão sobre um tema que é de interesse de todos.

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 e no contexto dos Serviços de Informação e Documentação é considerado e designado Utilizador.

UTILIZADOR INTERNO: São considerados utilizadores internos os estudantes (licenciatura, mestrado e doutoramento), os docentes, os investigadores e os funcionários do ISCTE-IUL.

UTILIZADOR EXTERNO: São todos os utilizadores externos ao ISCTE-IUL (estudantes, docentes, investigadores, cidadãos e instituições públicas ou privadas).

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

SATISFAÇÃO DO UTILIZADOR: Perceção do utilizador quanto ao grau de satisfação das suas expectativas (NP EN ISO 9000:2015).

EQUIPA DE FRONT OFFICE: São todos os profissionais do atendimento que se encontram na linha da frente e que têm contacto direto com o utilizador.

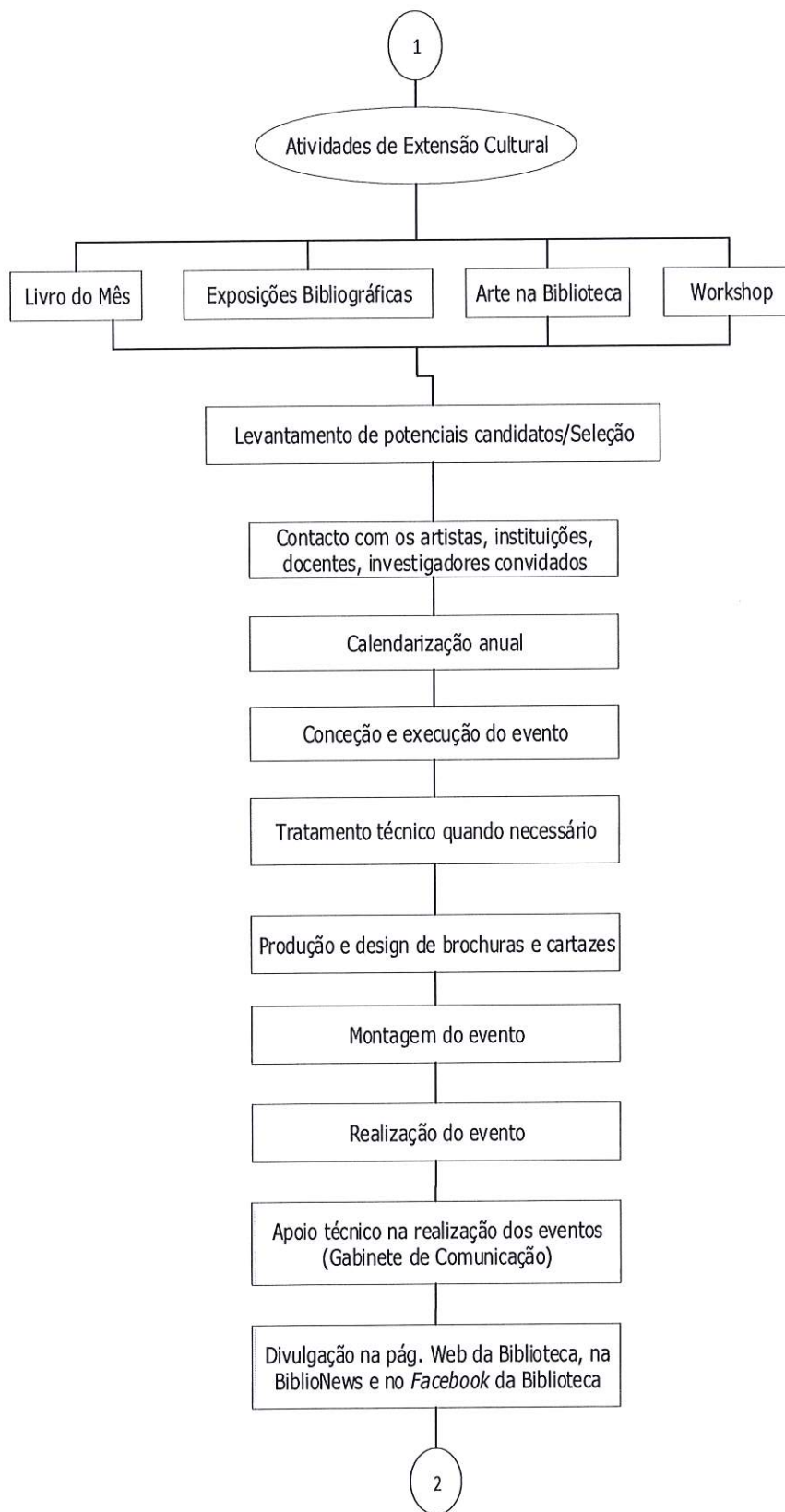
EQUIPA DE BACK OFFICE: São todos os profissionais que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o utilizador.

2.2. SIGLAS

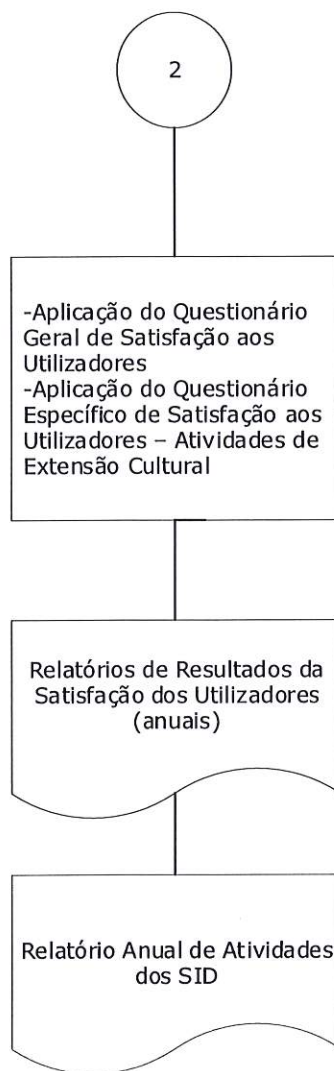
SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
NB	Núcleo de Biblioteconomia
GC	Gabinete de Comunicação

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA (Se aplicável)




Tekey



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Levantamento de potenciais candidatos/ Seleção	NB	
Contactar os artistas, instituições, docentes, investigadores convidados		
Calendarização anual		Plano Anual das Atividades de Extensão Cultural (MOD.SID.AEC.003)
Conceber e executar o evento		

Produzir e aplicar o design de brochura e cartazes		
Montagem do evento		
Realização do evento		
Divulgar na página web da Biblioteca, na BiblioNews e no Facebook da Biblioteca		
Realizar apoio técnico	GC	
Aplicar os Questionários: - Geral de Satisfação dos utilizadores - Específico de Satisfação dos utilizadores das Atividades de Extensão Cultural		
Enviar um email de agradecimento	NB	
Relatórios de Resultados da Satisfação dos Utilizadores		
Relatório Anual de Atividades dos SID		

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO (Serviço/Gabinete/Unidade Orgânica Descentralizada que elabora os documentos)
Plano Anual das Atividades de Extensão Cultural		
Email convite para participação	Pasta partilhada – Office 365	
Cartazes Ficheiros PDF		SID / NB
Gravação	Página Web da Biblioteca	
Fotografias		
Relatórios de Resultados da Satisfação dos Utilizadores (Geral e Específico)	Página Web da Biblioteca	SID / UIF
Questionário Anual de Atividades	SharePoint	

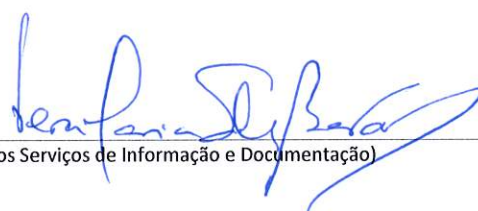
6. APROVAÇÕES

Elaborado por:



(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por



(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:



(Administradora do ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa)