

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 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).

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

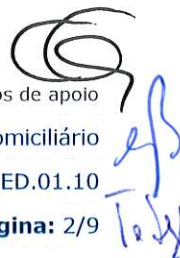
ATENDIMENTO: Pode ser considerado o contacto estabelecido com o Utilizador desde o seu acolhimento/receção, encaminhamento e triagem do tipo de pedido. Existem três tipos de atendimento: 1º nível, 2º nível e *self-service*. O atendimento básico é considerado de nível 1, o atendimento de referência ou Serviço de Referência é considerado de nível 2. O *self-service* é considerado, quando o Utilizador 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 ou outro tipo de restrição (ex.: tese de doutoramento ou dissertação de mestrado) 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 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.

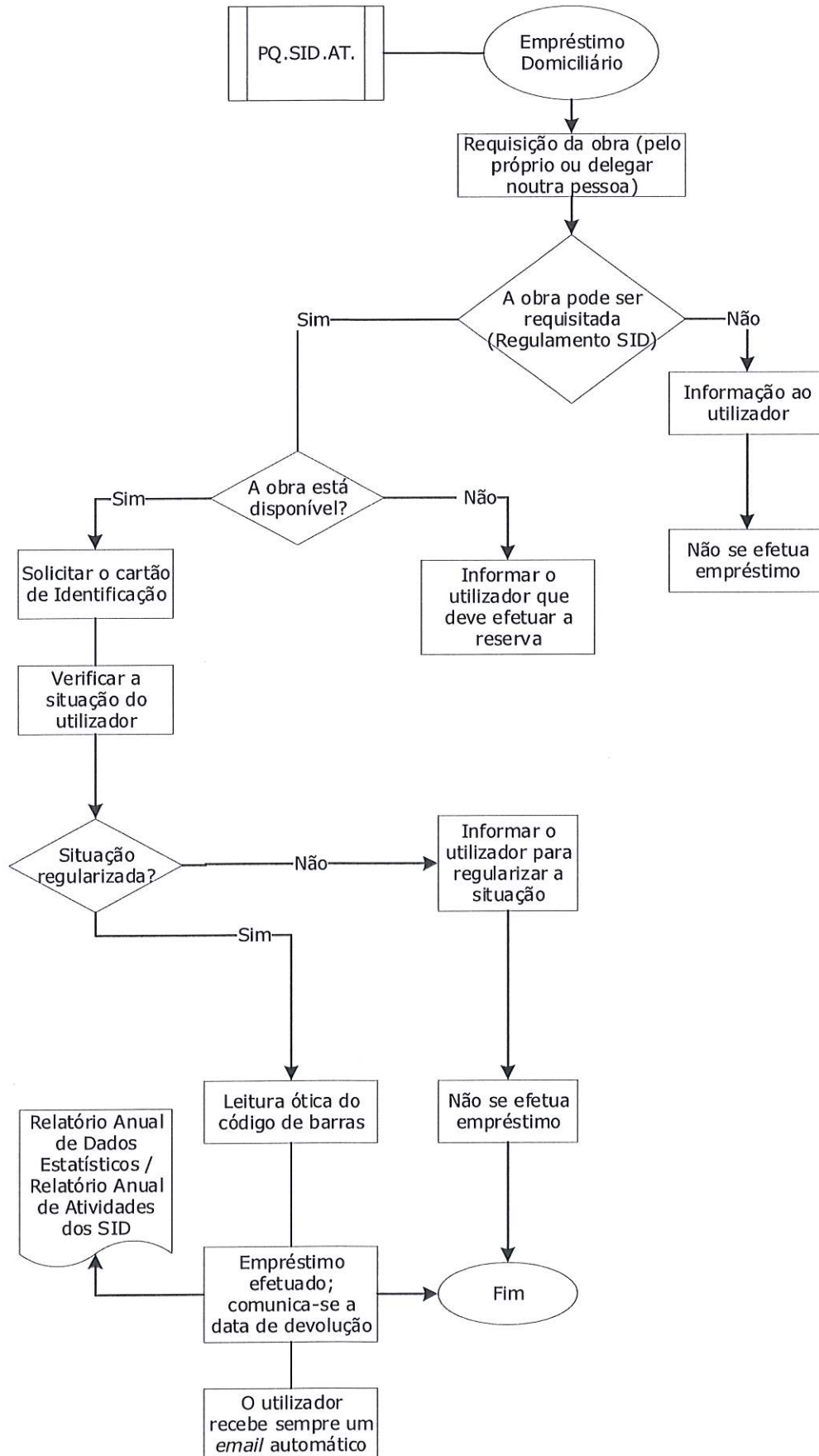



2.2. SIGLAS

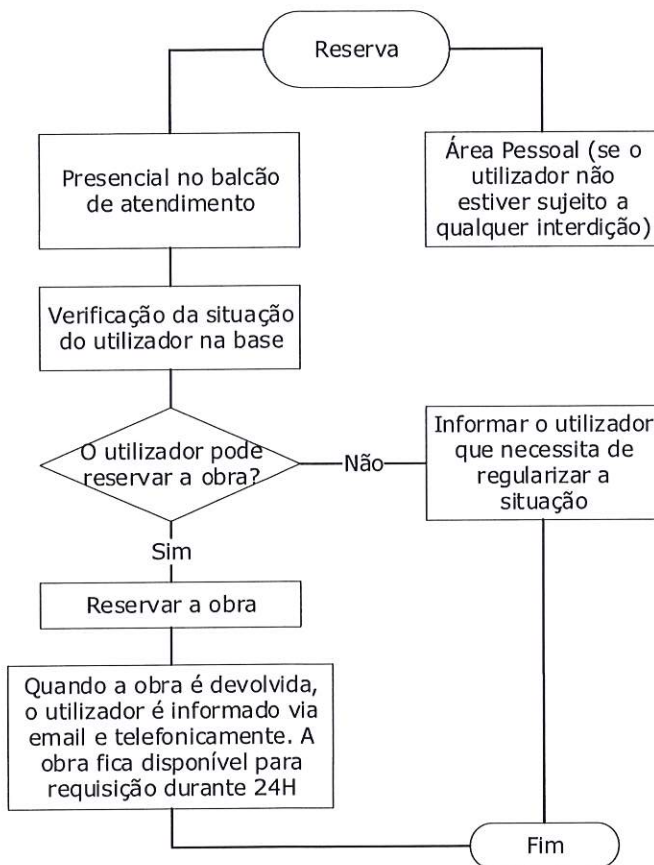
SID	Serviços de Informação e Documentação.
UIF	Unidade de Informação e Formação
NB	Núcleo de Biblioteconomia
Koha	Software de Gestão Integrada dos Serviços de Informação e Documentação

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA – EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO

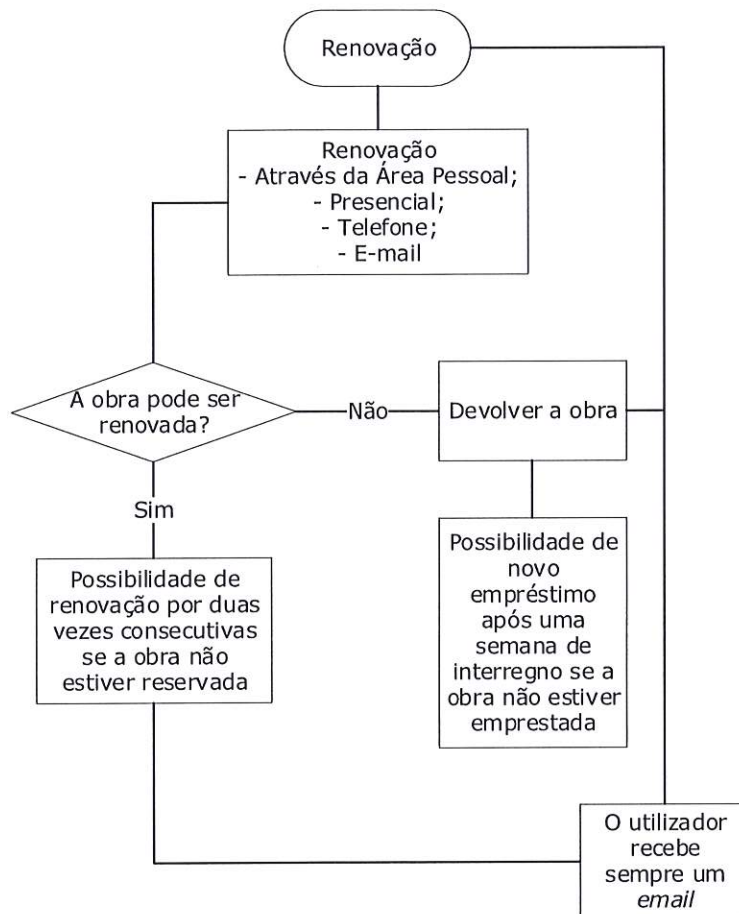


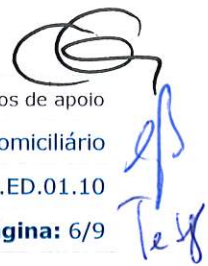
FLUXOGRAMA – RESERVA



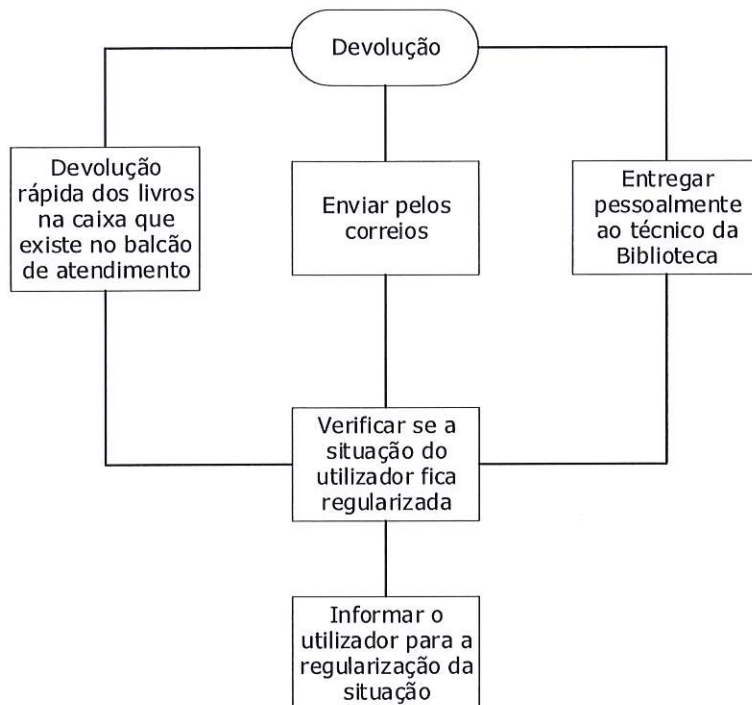
Handwritten signatures and initials:
gb
T.fer

FLUXOGRAMA – RENOVAÇÃO





FLUXOGRAMA – DEVOLUÇÃO



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
<p>Registar o empréstimo/renovação/devolução/reserva</p>	<p>UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento</p>	<p>Regulamento SID (MOD.SID.AT.013)</p> <p>Regulamento SID (MOD.SID.AT.013 on)</p> <p>Requisição Manual de Livros (se não houver sistema informático) (MOD.SID.AT.023)</p> <p>Devolução Manual de Livros (se não houver sistema informático) (MOD.SID.AT.025)</p> <p>Mini-folheto do Empréstimo Domiciliário (Versão bilíngue) (MOD.SID.AT.014)</p> <p>Autorização Empréstimo Domiciliário (MOD.SID.AT.21)</p> <p>Guia do utilizador (MOD.SID.AT.18)</p> <p>User Guide (MOD.SID.AT.18 en)</p> <p>Reserva de Livros (MOD.SID.AT.20)</p>
<p>Confirmar a situação do Utilizador</p>		
<p>Entregar o talão comprovativo do empréstimo/renovação/devolução/multa se solicitado</p>		

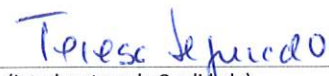
Handwritten initials and signature:
G
AB
Tejy

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Empréstimo domiciliário / devolução/ renovação	SID - Koha	UIF/ Técnicos dos Serviços de Atendimento
Registo das multas	SID - Caixa Arquivador (Serviços Técnicos) Registo Diário de Multas	
Relatório Anual de Dados Estatísticos	Direção SID SharePoint Página Web da Biblioteca	
Relatório Anual de Atividades dos SID	Direção SID SharePoint Página Web da Biblioteca	

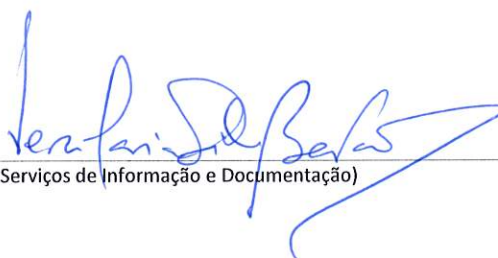
6. APROVAÇÕES

Elaborado por:



(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por



(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:



(Administradora do ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa)