

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que o atendimento de *Front Office* é realizado uniformemente pelos técnicos e assim garantir um desempenho eficiente e eficaz.

## 2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

### 2.1. DEFINIÇÕES

UTILIZADOR - 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 Utilizador 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.

UTILIZADOR EXTERNO - São todos os utilizadores externos ao Iscte (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, entre outros).

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 técnicos dos SID que se encontram na linha da frente e que têm contacto direto com o Utilizador.

EQUIPA DE BACKOFFICE - São todos os técnicos dos SID que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Utilizador.



## 2.2. SIGLAS

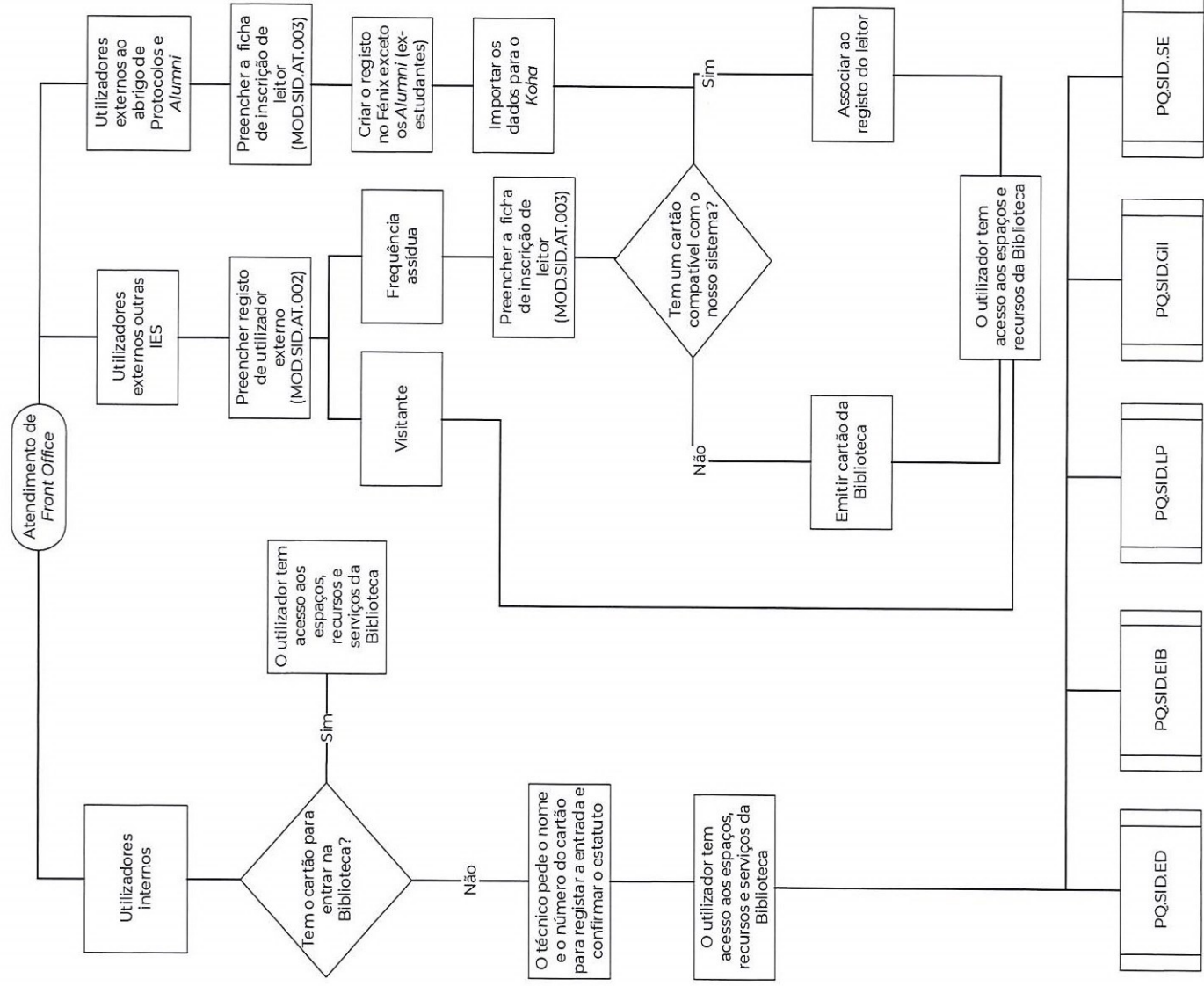
SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
NB	Núcleo de Biblioteconomia
Koha	Software de Gestão Integrada dos Serviços de Informação e Documentação

## 3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

### 3.1. FLUXOGRAMA



Terreforte



*16/10/2020*  
*TS*  
*10/10/2020*

**4. RESPONSABILIDADES**

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o Utilizador	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	
Registrar a entrada e saída no Fénix se o utilizador interno esqueceu do cartão.		
Se for Utilizador externo (de frequência assídua) solicitar o preenchimento da "Ficha de inscrição do leitor". Criar o registo no Fénix e importa os dados para o Koha	Utilizadores	MOD.SID.AT.003 <i>Ficha de Inscrição do leitor</i>  Enquanto não tiver o cartão da Biblioteca o Utilizador deve preencher o MOD.SID.AT.002 <i>Registo de Utilizador externo</i>
Fornecer um exemplar do Regulamento da Biblioteca aos Utilizadores que se deslocam pela primeira vez à Biblioteca.	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.013 <i>Regulamento SID</i>
Satisfazer as necessidades dos Utilizadores apresentando todas as fontes de informação disponíveis e dando informação de todos os serviços, recursos e material de apoio (Guias de Apoio ao Utilizador)		MOD.SID.AT.018 <i>Guia do Utilizador</i>  MOD.SID.AT.018 em <i>User's Guide</i>

**5. REGISTOS GERADOS**


IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO (Serviço/Cabinete/Unidade Orgânica Descentralizada que elabora os documentos)
Ficha de Inscrição do leitor Registo de utilizador externo	Serviços Técnicos	
Elaborar o Relatório Anual de Dados Estatísticos	SharePoint	
Elaborar o Relatório Anual de Atividades	Página Web da Biblioteca	
	Direção dos SID	SID

## 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)