

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Orientar e apoiar os utilizadores para uma utilização eficaz e eficiente do fundo documental e dos recursos de informação disponibilizados localmente ou a distância, independentemente do suporte dos mesmos.

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.

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

PRODUTO - Resultado de um processo (NP EN ISO 9000:2015).

NOTA 2: Serviço é o resultado, geralmente intangível de, pelo menos, uma atividade realizada na interface entre a Biblioteca e Utilizador. O serviço pode incluir, por exemplo, a entrega de um produto intangível (ex: o fornecimento de informações no contexto de transmissão de conhecimentos).

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 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.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA - É um atendimento de 2º nível efetuado por um técnico especializado na área que fará um acompanhamento personalizado do utilizador de acordo com as suas necessidades, orientando-o na estratégia de pesquisa a adotar para obter a informação pretendida, contribuindo para a sua autonomização no processo de pesquisa.

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

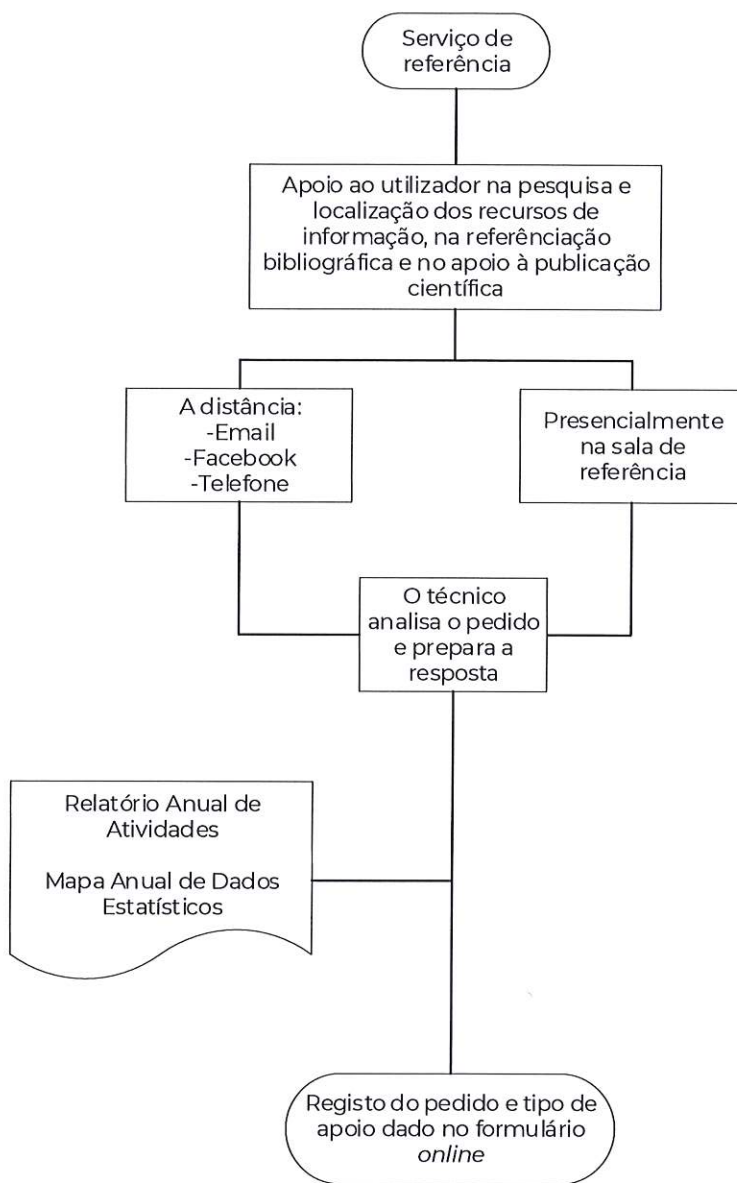
EQUIPA DE BACKOFFICE - São todos os técnicos dos SID que se encontram na linha da retaguarda e que não têm contacto direto com o Utilizador.

2.2. SIGLAS

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

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA (Se aplicável)



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o utilizador (quando presencial)	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento/Técnicos do Serviço de Referência	--
Orientar e apoiar o utilizador na estratégia de pesquisa		--

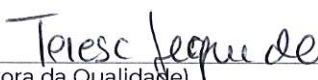
Registrar o serviço de Referência (tipo de apoio que foi prestado)	SID	MOD.SID.SR.004 on Registo Serviço de referência (https://forms.gle/f2VtxqV8rTBpuEBHA)
--	-----	---

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO (Serviço/Gabinete/Unidade Orgânica Descentralizada que elabora os documentos)
Registo dos pedidos inseridos no formulário online	SharePoint	SID
Relatório Anual de Atividades	Página Web da Biblioteca	
Relatório Anual de Dados Estatísticos	SharePoint Direção dos SID	

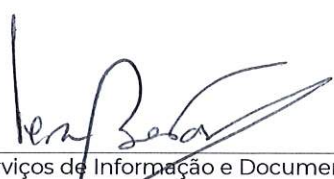
6. APROVAÇÕES

Elaborado por:



(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por



(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:



(Administradora do Iscte - Instituto Universitário de Lisboa)