

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que todos os Colaboradores dos SID que fazem o atendimento de *Front Office* procedam de forma regular, uniforme, fiável, eficaz e eficiente na prestação dos serviços aos Clientes.

## 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 noutro 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/recepção, 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, 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 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.

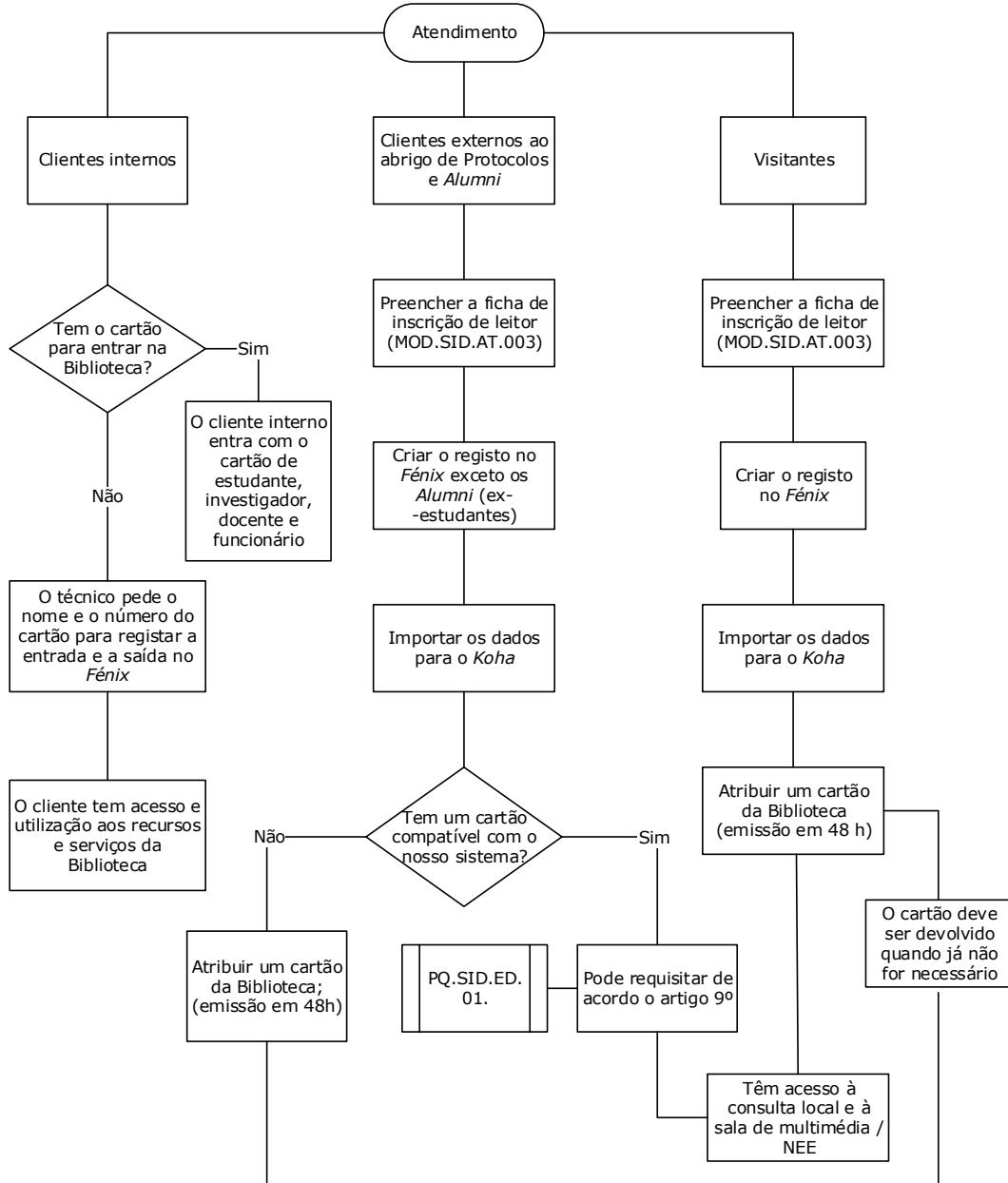
## **2.2. SIGLAS**

SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia

## **3. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

### **3.1. FLUXOGRAMA**

#### **FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**



#### 4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o cliente		
Registrar a entrada e saída no Fénix se o utilizador interno esqueceu do cartão.	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	
Se for cliente externo solicitar o preenchimento da "Ficha de inscrição do leitor". Criar o registo no Fénix e importa os dados para o <i>Koha</i> .	Clientes UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	MOD.SID.AT.003 <i>Ficha de Inscrição do leitor</i>  Enquanto não tiver o cartão da Biblioteca o cliente deve preencher o MOD.SID.AT.002 (Registo de cliente externo)
Fornecer um exemplar do <i>Regulamento da Biblioteca</i> aos clientes que se deslocam pela primeira vez à Biblioteca.		MOD.SID.AT.013 <i>Regulamento SID</i>  MOD.SID.AT.013 on <i>Regulamento SID online</i>
Satisfazer as necessidades dos clientes apresentando todas as fontes de informação disponíveis e fornecendo todo o material de apoio		MOD.SID.FU.003 <i>Boas Vindas (1º Ciclo)</i>  MOD.SID.FU.007 <i>Boas Vindas (Guia 2º e 3º Ciclos)</i>  MOD.SID.AU.001 <i>Guia de Apoio ao utilizador - OPAC</i>  MOD.SID.AU.002 <i>Guia de Apoio ao Utilizador - Retrievo</i>  MOD.SID.AU.003 <i>Guia de Apoio ao Utilizador - Biblioteca do Conhecimento Online: B-on</i>  MOD.SID.AU.005 <i>Guia de Apoio ao Utilizador - ABI-INFORM Complete</i>  MOD.SID.AU.006 <i>Guia de Apoio ao Utilizador - SCOPUS</i>

	<p>MOD.SID.AU.007 <i>Guia de Apoio ao Utilizador – Web of Science</i></p> <p>MOD.SID.AU.009 <i>EconLit</i></p> <p>MOD.SID.AU.010 <i>ORCID</i></p> <p>MOD.SID.AU.011 <i>Mendeley</i></p> <p><b>Cadernos de Apoio ao Utilizador</b></p> <p>MOD.SID.AU.004 <i>Guia de Apoio ao Utilizador – Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(1) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: Norma Portuguesa NP 405</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(2) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: APA</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(3) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: Harvard</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(4) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: IEEE</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(5) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: ACM</i></p> <p>MOD.SID.AU.004(6) <i>Referências Bibliográficas – Manual de Normas e Estilos: ISO 690 3ªEdição</i></p> <p>MOD.SID.AT.018 <i>Brochura – Guia do utilizador</i></p> <p>MOD.SID.AT.019 <i>Brochura – User Guide</i></p>
--	--

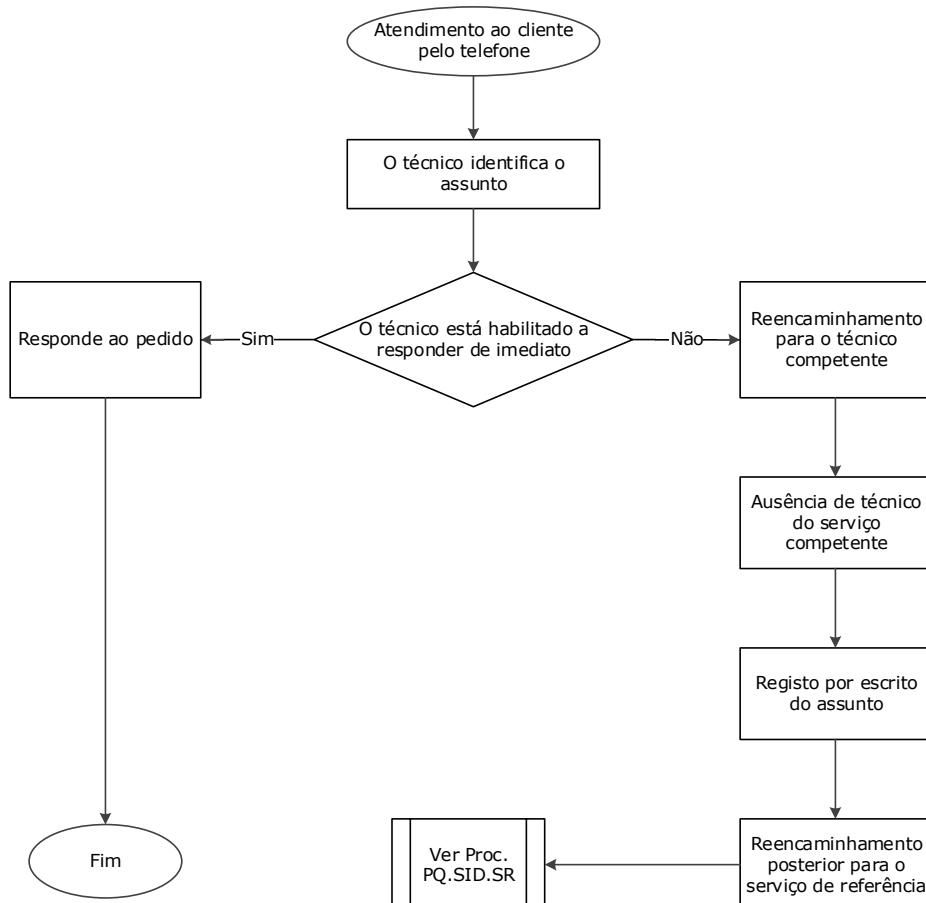
Divulgar material informativo sobre Literacia da informação		<p>MOD.SID.AU.003(1)  <i>Literacia da informação: Nº 1      Introdução ao conceito</i></p> <p>MOD.SID.AU.003(2)  <i>Literacia da informação: Nº 2      Plágio</i></p> <p>MOD.SID.AU.003(3)  <i>Literacia da informação: Nº3      Saber comunicar,      apresentações orais</i></p> <p>MOD.SID.AU.003(4)  <i>Literacia da informação:      Informação na web: critérios      para avaliação</i></p> <p>MOD.SID.AU.003(5)  <i>Literacia da informação:      Fontes de Informação</i></p>
Divulgar material a produção de conteúdos acessíveis		<p>MOD.SID.AU.008  <i>Produção de conteúdos      acessíveis: porquê produzir      informação acessível?</i></p> <p>MOD.SID.AU.008 (1)  <i>Produção de conteúdos      acessíveis: Word</i></p> <p>MOD.SID.AU.008 (2)  <i>Produção de conteúdos      acessíveis: Powerpoint</i></p> <p>MOD.SID.AU.008 (3)  <i>Produção de conteúdos      acessíveis: conteúdos      multimédia</i></p> <p>MOD.SID.AU.008 (4)  <i>Produção de conteúdos      acessíveis: Web</i></p>
Solicitar o preenchimento de impresso para a requisição de obras : - Obras em depósito - Reservados		<p>MOD.SID.AT.029  <i>Requisição de obras em      depósito</i></p> <p>MOD.SID.AT.11  <i>Requisição de reservados</i></p>
Emprestar portáteis aos alunos, docentes e funcionários não-docentes para utilização exclusiva no espaço da Biblioteca.		<p>MOD.AT.027  <i>Requisição de Portáteis –      Reservado (senão houver      sistema informático)</i></p>

Leitura ótica dos cartões dos utilizadores e dos códigos de barra que identifica o portátil		MOD.AT.0047 <i>Normas de Utilização de Portáteis (Netversia)</i>
Consulta presencial das Bases de Dados Financeiros no 6º piso		MOD.SID.AT.034 Registo para utilização das Bases de Dados Financeiros – 6º piso  Mod.SID.034 <i>on</i> Registo para utilização das Bases de Dados Financeiros <i>online</i> – 6º piso  MOD.SID.048 <i>Normas de Utilização Bases de Dados Financeiros</i>
Requisição de uma mesa nas salas de estudo em grupo		MOD.SID.AT.006 <i>Inscrição na Sala de Estudo</i> (senão houver sistema informático)  MOD.SID.AT.015 <i>Normas de utilização das salas de estudo em grupo</i>  MOD.SID.AT.015 en <i>Normas de utilização das salas de Estudo em grupo (Inglês)</i>

## 5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Ficha de Inscrição do leitor	SID	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento
Impressos para a Requisição de reservados/obras em depósito		
Elaborar o <i>Relatório Anual de Dados Estatísticos</i>		
Elaborar o <i>Relatório Anual de Atividades</i>		

## 6. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO À DISTÂNCIA



## 7. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Atender o cliente com amabilidade e cortesia.		
O profissional deve esclarecer e encaminhar o cliente.  Quando os pedidos não possam ser respondidos de imediato, deverá ficar com o contacto do cliente para posterior informação.	UIF/Técnicos dos Serviços de Atendimento	

## 8. REGISTOS GERADOS

**Elaborado por:**

(Interlocutora da Qualidade)

**Revisto por**

(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

**Aprovado por:**

(Administrador do ISCTE-IUL)

