

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Assegurar que os profissionais do Serviço de Atendimento procedam e atuem de forma regular e uniforme a utilização da Sala NEE/Audiovisual e Multimédia onde estão instalados os equipamentos destinados a utilizadores com Necessidades Educativas Especiais (NEE).

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 com as quais o ISCTE-IUL Tenha celebrado protocolo nos quais seja especificado o acesso aos serviços da Biblioteca.

ATENDIMENTO: Pode ser considerado o contacto estabelecido com o Cliente desde o seu acolhimento/receção, encaminhamento e triagem do tipo de pedido. Existem três tipos de atendimento: 1º e 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, etc.) que pode ser considerada como uma unidade, no decorrer do empréstimo domiciliário.

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.

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.

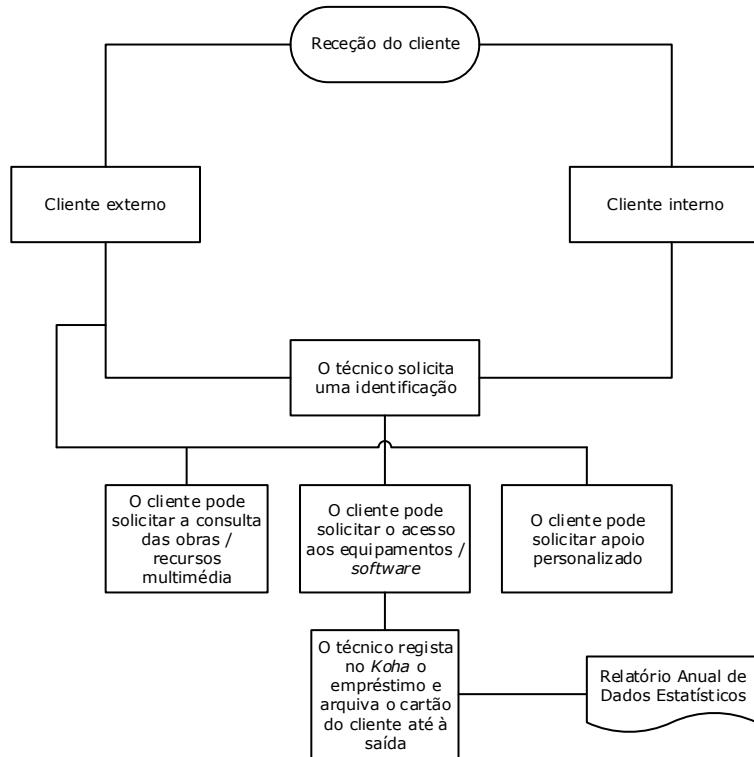
NEE - "Consideram-se estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE) aqueles que, por apresentarem determinadas condições específicas, podem necessitar de um conjunto de recursos educativos particulares, durante todo ou parte do seu percurso escolar, de forma a facilitar o seu desenvolvimento académico, pessoal e sócio emocional. Assinale-se que estas condições podem ser permanentes ou temporárias." (Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Algarve, 2013)

2.2. SIGLAS

SID	Serviços de Informação e Documentação
UIF	Unidade de Informação e Formação
AB	Área de Biblioteconomia
SIIC	Serviços de Infraestruturas Informáticas e Comunicações
NEE	Necessidades Educativas Especiais

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
Rececionar o cliente		MOD.SID.AT.033 Normas de utilização da Sala NEE/Audiovisual e Multimédia
Apresentar as informações necessárias aos clientes que se deslocam pela primeira vez à Sala da NEE/Audiovisual e Multimédia		Quando não há o Sistema de Gestão Integrada – <i>Koha</i> utiliza-se: <ul style="list-style-type: none"> • MOD.SID.AT.031 Ficha de registo para sala audiovisual e multimédia • MOD.SID.AT.032 Ficha de registo para utilizadores com NEE
Verificar a identificação do cliente		
Registrar o empréstimo no <i>Koha</i>		
Solicitar o preenchimento de impresso próprio para o efeito (senão existir o Sistema de gestão integrada)		

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Registrar o empréstimo – Finalidade da Visita ou Equipamento	SID – <i>Koha</i> SID – <i>Homepage</i> da Biblioteca	
Impressos para a utilização da sala audiovisual e multimédia dos SID	Pasta dos impressos da utilização da sala audiovisual e multimédia dos SID	UIF
Relatório Anual de Dados Estatísticos		

6. APROVAÇÕES

Elaborado por:

(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por

(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:

(Administrador do ISCTE-IUL)