

1. OBJETIVO E ÂMBITO

Gerir o [Sistema de Reservas da Biblioteca](#), que permite ao próprio utilizador efetuar e controlar as suas reservas com autonomia.

O Sistema de Reservas contempla a possibilidade de reservas de espaços (Salas de Estudo em Grupo; Gabinetes Individuais de Investigação, Sala Multimédia e de Apoio a Pessoas com NE), Equipamentos (Portáteis) e Recursos (Bases de Dados).

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; 3.7.6).

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

SERVIÇO – Saída de uma organização em que pelo menos uma atividade é necessariamente desempenhada entre a organização e o utilizador (NP EN ISO 9000:2015; 3.7.7)

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.

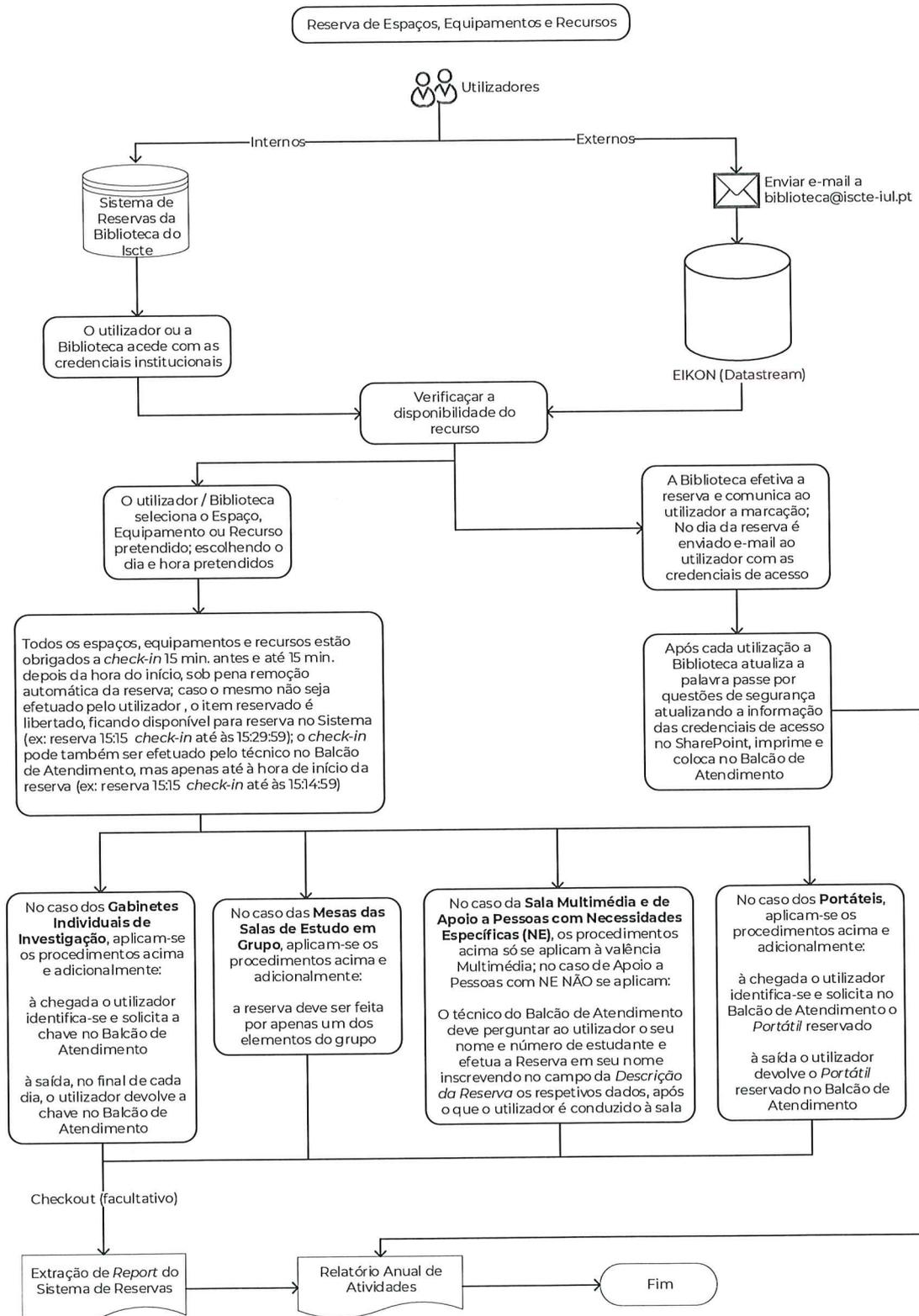
2.2. SIGLAS

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


Teresa do

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. FLUXOGRAMA (Se aplicável)



4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DOCUMENTOS DE SUPORTE
<p>Acesso ao Sistema de Reservas da Biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> → se utilizador interno o acesso é realizado com as credenciais do Fénix → se utilizador externo, envia um e-mail a biblioteca@iscte-iul.pt 	Utilizadores	Sistema de Reservas da Biblioteca (https://reservasbiblioteca.iscte-iul.pt/)
Seleção e reserva do espaço, equipamento, recurso pretendido (se utilizador externo a reserva é feita pela <i>Biblioteca</i> inscrevendo os dados do utilizador (nome, e-mail, categoria, instituição)	Utilizadores Técnico/a da Biblioteca (se utilizador externo)	
Envio de e-mail ao utilizador com as credenciais de acesso	Técnico/a da Biblioteca (quando utilizador externo)	
Atualização da palavra-passe por questões de segurança (SharePoint e Balcão de Atendimento)	Biblioteca	SharePoint
Obrigatoriedade de <i>check-in</i> à chegada em qualquer reserva e <i>check-out</i> facultativo à saída	Utilizadores	Sistema de Reservas da Biblioteca (https://reservasbiblioteca.iscte-iul.pt/)
<p>Gabinetes Individuais de Investigação:</p> <ul style="list-style-type: none"> → à chegada o utilizador identifica-se e solicita a chave no Balcão de Atendimento → à saída, no final de cada dia, o utilizador devolve a chave no Balcão de Atendimento 	Utilizadores Técnico/a da Biblioteca	MOD.SID.AT.041.8 Normas Utilização Gabinetes Individuais de Investigação
<p>Mesas das Salas de Estudo em Grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> → a reserva deve ser feita por um dos elementos do grupo 	Utilizadores	MOD.SID.AT.015.10 Normas Utilização Salas Estudo Grupo
<p>Sala Multimédia e de Apoio a Pessoas com Necessidades Específicas (NE):</p> <ul style="list-style-type: none"> → à chegada o utilizador identifica-se e é encaminhado para a sala → o técnico no Balcão de Atendimento deve perguntar ao utilizador o seu nome e número de aluno e efetuar a Reserva em seu nome e inscrever no campo da Descrição da Reserva os dados do estudante, conduzindo de seguida o utilizador à sala 	Utilizadores Técnico/a da Biblioteca	MOD.SID.AT.033.9 Normas Funcionamento Sala Multimédia e Apoio

<p>Portáteis: → à chegada o utilizador identifica-se e solicita no Balcão de Atendimento o Portátil reservado → o à saída o utilizador devolve o Portátil reservado no Balcão de Atendimento</p>	<p>Utilizadores Técnico/a da Biblioteca</p>	<p>MOD.SID.AT.047.4 Normas Utilização Portáteis</p>
--	---	---

5. REGISTOS GERADOS

IDENTIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO (Serviço/Gabinete/Unidade Orgânica Descentralizada que elabora os documentos)
Relatório Sistema de Reservas	SharePoint Direção dos SID	SID
Relatório Anual de Atividades	Página Web da Biblioteca SharePoint Direção dos SID	SID

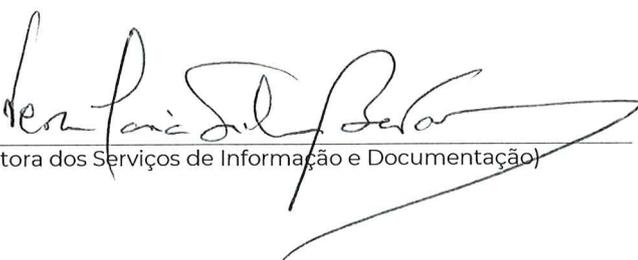
6. APROVAÇÕES

Elaborado por:



(Interlocutora da Qualidade)

Revisto por



(Diretora dos Serviços de Informação e Documentação)

Aprovado por:



(Administradora do Iscte - Instituto Universitário de Lisboa)