

CARTA DA QUALIDADE

1. Introdução

A presente *Carta da Qualidade* reúne um conjunto de compromissos que a Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação (DSBD) do ISCTE assume com os clientes dos serviços que presta e com os próprios participantes que integram a Organização. Este é um documento aberto que poderá ser melhorado e aprofundado através de sugestões apresentadas por clientes, colaboradores e dirigentes.

O problema da Qualidade nas organizações deve ser encarado como multifacetado, dinâmico e, simultaneamente, essencial para o futuro das organizações. A qualidade impõe-se como um elemento essencial da cultura organizacional devendo ser tomada como um processo de melhoria contínua.

2. Missão

De acordo com o Regulamento da Estrutura Orgânica do ISCTE¹, compete à Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação "...facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das suas funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participar em redes e projectos de âmbito nacional e internacional que tenham como objectivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação científica e tecnológica." (p. 9238)

Com o objectivo de cumprir a sua missão, deve esta Direcção de Serviços promover um conjunto de iniciativas que contribuam para divulgar o trabalho por ela desenvolvido por forma a torná-lo relevante para os destinatários da sua acção: docentes, investigadores e alunos.

O conjunto de valores apresentados nesta *Carta* pressupõe um conjunto de normas de conduta que os colaboradores estabelecem consigo próprios, com os colegas e com a organização as quais orientam e regulam a prestação dos serviços.

Valores da DSBD:

Inovação – Para antecipar necessidades, apresentar soluções e produzir conhecimento;
Aprendizagem – Tendo como objectivo a aquisição e o desenvolvimento de competências, conciliando as necessidades individuais com as exigências e os objectivos organizacionais;
Melhoria contínua – Como um caminho comum visando a excelência organizacional;
Transparência e Ética – Enquanto valores fundamentais da prestação do Serviço Público.

Valores centrados nos serviços prestados

- Equidade no tratamento;
- Abertura e disponibilidade face à diferença;

¹ Publicado no *Diário da República II – série*, de 19 de Julho de 2007.

- Acessibilidade e proximidade;
- Adequação e rapidez de resposta;
- Transparência na relação.

Valores centrados no funcionamento e na equipa de colaboradores

- Clareza de objectivos e de resultados esperados;
- Responsabilização individual;
- Atitude proactiva;
- Desenvolvimento de competências;
- Espírito de equipa;
- Incentivo à criatividade individual;
- Cultura de excelência;

Valores centrados nas parcerias institucionais

- Abertura ao exterior;
- Partilha e divulgação de novas metodologias, instrumentos e práticas;
- Cooperação técnica.

Dado a acção da DSBD se orientar para a elaboração de produtos e para a prestação de serviços que visam a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, assumimos nesta *Carta* compromissos quanto aos tempos de resposta² às solicitações que nos são dirigidas.

PRODUTO/SERVIÇO	TEMPO DE RESPOSTA
Cartão de Cliente	5 dias úteis
Atendimento	
– Atendimento presencial	5 min.
– Atendimento à distância	
a. Telefone	2/5 min.
b. Correio Electrónico	12/24 horas
c. Fax/Carta	24 horas
Empréstimo Domiciliário	
– Empréstimo Domiciliário de Obra(s)	2/5 min.
– Devolução de Obra(s)	2/5 min.
Empréstimo Interbibliotecas	
– Requisição de obras e/ou fotocópias de artigos	24/48 horas
– Empréstimo de obras e/ou fornecimento de fotocópias de artigos	24/48 horas
Salas de Estudo em Grupo	
– Reserva de Salas de Estudo em Grupo	5 min.
Repositório do ISCTE	
– Depósito de Documentos e/ou Validação de Metadados no Repositório do ISCTE	72 horas

² Esta definição de tempos de resposta tem por base os padrões de desempenho identificados e assumidos pelos colaboradores.