



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(5) Processo: Serviço de Referência				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Receber e analisar mensagem do usuário	Bibliotecário ou equipe de apoio	-	-
2	Negociar a questão de referência	Bibliotecário ou equipe de apoio	-	-
3	Verificar a melhor estratégia de busca de informações	Bibliotecário ou equipe de apoio	-	-
4	Realizar a busca da informação	Bibliotecário ou equipe de apoio	-	Acervo, Bancos de Dados, Portais de Publicações, etc.
5	Analisar a resposta recebida	Usuário	-	-
6	Renegociar a informação recebida, se necessário	Bibliotecário ou equipe de apoio	-	-
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 04/2012		Responsável: DGC/CPN		

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento
- **SERVIÇO DE REFERÊNCIA** - Entende-se como o esforço organizado com o objetivo de prestar auxílio pessoal ao usuário da biblioteca, no uso de seus serviços e de seus recursos para satisfazer as suas necessidades informacionais

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:

