

(Oeiras)<sup>a ler</sup>

# ***Carta de Serviços***

Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras



Câmara Municipal  
de Oeiras



## **APRESENTAÇÃO**

---

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO) tem como missão estabelecer e gerir uma rede de bibliotecas municipais que assegure a todos os munícipes o acesso gratuito a fundos documentais, a serviços de difusão documental, a programas de promoção da leitura e a programas de formação na área da literacia da informação.

A RBMO faz parte da Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação, compreende além da Biblioteca em Oeiras, as Bibliotecas em Algés e em Carnaxide, as quais servem o município de Oeiras, com um total de cerca de 162.128 habitantes distribuídos por 10 freguesias, assim como todos os concelhos envolventes.

Neste âmbito, pode encontrar nas Bibliotecas Municipais uma diversidade de programas, actividades e serviços públicos, bem como uma diversificada colecção constituída por cerca de 119 mil documentos e mais de 50 computadores com acesso grátis à Internet.

A RBMO tem funções de carácter informativo, educativo e cultural, e tem por finalidade facilitar o acesso à informação, promover o livro, a leitura e a literacia, e dar cumprimento aos princípios expressos no Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.

São princípios fundamentais da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras:

- a) Facilitar o acesso da população aos diversos suportes de informação (impressos, audiovisuais, multimédia e eletrónicos), através da consulta local ou do empréstimo domiciliário, contribuindo deste modo para dar resposta às necessidades de informação, lazer, educação permanente e pesquisa da população no pleno respeito pela diversidade de gostos e escolhas;
- b) Fomentar o gosto pela leitura e contribuir para o desenvolvimento cultural da população do Município;
- c) Adquirir, organizar e disponibilizar colecções com o objetivo de fornecer resposta adequada às necessidades de informação, educação e cultura, contribuindo para a descentralização dos serviços de leitura pública no espaço concelhio;
- d) Promover atividades de animação e divulgação cultural, contribuindo para a ocupação dos tempos livres da população;
- e) Proporcionar condições que permitam a reflexão, o debate, a crítica, o convívio entre autores e o público em geral;
- f) Valorizar e divulgar o património cultural do concelho, da região e do país, através da criação e manutenção de um fundo local.

### **Direitos dos Utilizadores**

---

“A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.”

*Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994)*

Constituem direitos dos utilizadores da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras:

- a) Tratamento com respeito, igualdade e atenção;
- b) Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no ato de inscrição;
- c) Consulta livre do catálogo informatizado, contando sempre, se assim o pretenderem, com o apoio de técnicos destacados para o efeito, na pesquisa de fontes de informação;
- d) Consulta livre das coleções, retirando das estantes os documentos que pretendem consultar, ler, visionar ou ouvir nos espaços das bibliotecas;
- e) Consulta domiciliária dos documentos cujo empréstimo é permitido, devendo para o efeito possuir ou ser portador do cartão de utilizador;
- f) Acesso gratuito, mediante marcação prévia, aos computadores disponíveis para acesso à Internet, respeitando as regras vigentes para o efeito;
- g) Reprodução de documentos, desde que sejam tidas em conta as normas legalmente estabelecidas no Código de Direitos de Autor e Direitos Conexos;
- h) Informação atempada de qualquer modificação que venha a ser feita no que respeita a horários, serviços ou atividades das Bibliotecas;
- i) Dispor de um ambiente agradável e propício à leitura;
- j) Participar em atividades promovidas pelas Bibliotecas;
- k) Apresentar as suas reclamações, opiniões e sugestões.

## Legislação Aplicável

---

Código do Procedimento Administrativo

Código Civil

Código dos Direitos de Autor e dos Direitos Conexos

Regulamento de Permissões Administrativas, Taxas e Outras Receitas do Município de Oeiras

## Nossos Compromissos

---

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras procura contribuir para o desenvolvimento do nível de formação sócio-cultural dos munícipes de Oeiras, de modo a que estes acompanhem as rápidas mudanças económicas, sociais e culturais, impostas pela sociedade contemporânea e desenvolvam competências individuais que contribuam para uma maior autonomia e participação social. Para tal, a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras disponibiliza gratuitamente um conjunto apropriado e diversificado de serviços e actividades na área da informação, cultura e lazer.

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras assume os seguintes compromissos:

### 10 Compromissos da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras

1. Empréstimo domiciliário de documentos.
2. Livre acesso aos espaços, serviços e colecções.
3. Colecções diversificadas e actualizadas.
4. Serviços diversificados e gratuitos.
5. Disponibilidade, profissionalismo e amabilidade.
6. Auscultação dos utilizadores.
7. Horários de funcionamento alargados.
8. Sugestões de leitura e de pesquisa de informação.
9. Programas de actividades.
10. Melhoria contínua dos serviços, espaços e colecções.

## Indicadores de Qualidade

---

Os indicadores serão monitorizados mensalmente nas 3 bibliotecas que constituem a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras. Este procedimento será sempre efectuado por 2 pessoas: um técnico de outra biblioteca, acompanhado de um técnico da biblioteca onde está a ser efectuada a monitorização.

<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>
Tempo máximo de espera nos locais de atendimento	5 minutos
Resposta a pedidos de empréstimo inter-bibliotecas (BMO)	2 dias úteis
Resposta a pedidos de informação via email	2 dias úteis
Resposta a sugestões e reclamações	5 dias úteis
Grau de satisfação com as actividades	$\geq 4,2$ (escala 1 a 5)
Crescimento da colecção anual (2013: 128.866)	5 % (135.309)
Número de actividades anuais	600

## Participação dos Utilizadores

---

Os utilizadores da RBMO podem contribuir para um melhor funcionamento dos serviços, das seguintes formas:

- Preenchimento dos formulários de “Opiniões e Sugestões” e “Propostas de Aquisição” disponível em todos os Balcões de Empréstimo e através do catálogo online;
- Oferta de documentos;
- Apresentação de sugestões de melhoria de serviços e produtos;
- Participação nas actividades e preenchimento dos questionários de avaliação;
- Participar no preenchimento do Inquérito Anual de Avaliação de Qualidade dos Serviços;

## Garantia

---

A RBMO garante o rigor do tratamento da informação recolhida e o cumprimento dos compromissos assumidos com os utilizadores. Assegurará que os resultados da monitorização dos indicadores de qualidade serão divulgados.

## *Carta de Serviços*

---

A responsabilidade do cumprimento da Carta de Serviço é uma responsabilidade do Chefe de Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação, com o apoio do Gestor de Processo do Sistema de Gestão da Qualidade.

### **Horários e Contactos**

---

#### *BIBLIOTECA MUNICIPAL DE OEIRAS*

Morada: Av. Francisco Sá Carneiro nº 17 - Urbanização Moinho das Antas 2780-241 Oeiras

Telefone: Geral - 214 406 340/41

E-mail: geral.bmo @ cm-oeiras.pt

Horário: 2ª a 6ª Feira das 10h00 às 19h30 | Sábados das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

Encerra : Domingos e feriados

#### *BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALGÉS*

Morada: Palácio Ribamar - Alameda Hermano Patrone 1495-008 Algés

Telefone: Geral - 210 977 480/81

E-mail: geral.bma @ cm-oeiras.pt

Horário: 3ª a 6ª das 10h00 às 19h00 | 2ª e Sábado (2º e 4º do mês) das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

Encerra : Domingos e feriados

#### *BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CARNAXIDE*

Morada: Rua Cesário Verde, Edifício Centro Cívico 2795-047 Carnaxide

Telefone: Geral - 210 977 430

E-mail: geral.bmc @ cm-oeiras.pt

Horário: 3ª a 6ª das 10h00 às 19h00 | 2ª e Sábado (1º e 3º do mês) das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

Encerra: Domingos e feriados

Elaborado em: 20-06-2012  
Actualizado em: 28-01-2014