

# Carta de Compromissos

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

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 mutações 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 atividades na área da informação, cultura e lazer.

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

## *Livre-acesso a*

uma rede de 3 Bibliotecas Municipais e suas valências  
numa coleção diversificada e atualizada de entre mais de 150.000 livros, revistas, CD áudio, DVD's e ebooks  
um serviço de informação sobre as atividades do Concelho de Oeiras

## *Ambientes e Espaços*

limpos, seguros e cuidados  
modernos e acolhedores  
sinalização clara de espaços e serviços

## *Colaboradores*

atenciosos, informados, competentes e habilitados  
disponíveis para responder às suas questões  
Devidamente identificados

## *Serviços*

empréstimo de documentos  
reserva de documentos  
reserva de PC's para realização de trabalhos e/ou acesso à Internet  
impressão de documentos  
fotocópias e impressões  
acesso à Internet *wireless*  
atendimento  
Serviço de Apoio ao Leitor  
Atividades de índole cultural, educacional e utilitárias, para público em geral

## *Esperamos que*

devolva os documentos até ao dia fixado  
utilize de forma cuidada os documentos sem os estragar ou perder  
não incomode os outros leitores das bibliotecas  
nos informe sobre as suas necessidades

# Carta de Compromissos

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

## *Pretendemos*

- melhorar o acesso à informação
- diminuir o tempo de resposta às sugestões e propostas de aquisição
- definir tempos de resposta aos pedidos de reservas
- melhorar as renovações por telefone e internet
- Melhorar permanentemente a nossa oferta de serviços e atividades

## *Comentários, críticas e reclamações*

- pode utilizar os nossos impressos disponíveis nos balcões de atendimento ou na página da *internet*
- resposta garantida em 5 dias úteis

## *Queremos*

- assegurar um desempenho profissional competente.
- facilitar o acesso dos leitores dos serviços de informação a todo o género de informações publicadas sob qualquer suporte.
- partilhar conhecimentos e experiências entre profissionais e os leitores, de forma a maximizar a eficácia da profissão.

Os leitores têm ao seu dispor atendimento personalizado, sendo garantida a confidencialidade da informação solicitada.

Para garantir a qualidade dos nossos serviços esperamos que nos comunique as suas opiniões, sugestões e expectativas sobre os serviços que lhe prestamos.

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

1. Empréstimo domiciliário de documentos.
2. Livre acesso aos espaços, serviços e coleções.
3. Coleções diversificadas e atualizadas.
4. Serviços e atividades diversificados maioritariamente 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 atividades.
10. Melhoria contínua dos serviços, espaços e coleções.

*Visite a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras!*

Biblioteca Municipal de Algés | Biblioteca Municipal de Carnaxide | Biblioteca Municipal de Oeiras  
Telf. 210 977 480 - Telf. 210 977 430 - Telf. 214 406 334  
<http://catalogo.cm-oeiras.pt> | [oeirasaler@cm-oeiras.pt](mailto:oeirasaler@cm-oeiras.pt)