

# Carta de Serviços

## APRESENTAÇÃO

---

A Rede de Bibliotecas Municipais (RBM) 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 RBM faz parte da Divisão de Bibliotecas e Promoção da Língua (DBPL), 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 162.347<sup>1</sup> habitantes distribuídos por 5 Uniões de Freguesias e Freguesias, assim como todos os concelhos envolventes.

Neste âmbito, pode encontrar nas Bibliotecas Municipais uma diversidade de programas, atividades e serviços públicos, bem como uma diversificada coleção constituída por cerca de 160 mil documentos e mais de 50 computadores com acesso grátis à Internet.

A RBM 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:

- 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 coleções 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.

---

<sup>1</sup> [www.pordata.pt/Municipios](http://www.pordata.pt/Municipios)

## 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:

- 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 cidadão ou do cartão de utilizador;
- f) Acesso gratuito 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 RBM procura contribuir para o desenvolvimento do nível de formação sociocultural 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 RBM disponibiliza gratuitamente um conjunto apropriado e diversificado de serviços e atividades na área da informação, cultura e lazer.

A RBM assume os seguintes compromissos:

10 Compromissos da Rede de Bibliotecas Municipais.

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.

## Indicadores de Qualidade

---

Os indicadores serão monitorizados mensalmente nas 3 bibliotecas que constituem a RBM.

<i>Indicadores</i>	<i>Metas</i>
Tempo máximo de espera nos locais de atendimento *	< a 10%
Resposta a pedidos de empréstimo inter-bibliotecas (BMO)	5 dias úteis
Resposta a pedidos de informação via email	2 dias úteis
Resposta a sugestões e reclamações	5 dias úteis
Grau de satisfação com os serviços *	>= 84%
Atualização da Coleção – número de exemplares	8.000 Registos bibliográficos / ano
Número de atividades anuais	600

\*Este procedimento é efetuado recorrendo a um questionário disponível em equipamento próprio (Happy or Not), nos respetivos balcões de atendimento.

## Participação dos Utilizadores

---

Os utilizadores da RBM 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 da página de Internet das Bibliotecas, (catálogo online);
- Oferta de documentos;
- Apresentação de sugestões de melhoria de serviços e produtos;
- Participação nas atividades e preenchimento dos questionários de avaliação (nos casos aplicáveis);
- Participar no preenchimento do questionário disponibilizado no sistema “Happy or Not”;

## Garantia

---

A RBM 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.

A responsabilidade do cumprimento da Carta de Serviço é uma responsabilidade do Chefe da DBPL, com o apoio dos Coordenadores das três Bibliotecas Municipais.

## 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: [oeirasaler@cm-oeiras.pt](mailto:oeirasaler@cm-oeiras.pt)

### ***BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALGÉS***

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

Telefone: Geral - 210 977 480/81

E-mail: [oeirasaler@cm-oeiras.pt](mailto:oeirasaler@cm-oeiras.pt)

### ***BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CARNAXIDE***

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

Telefone: Geral - 210 977 430

E-mail: [oeirasaler@cm-oeiras.pt](mailto:oeirasaler@cm-oeiras.pt)

### **Horário:**

10h – 20h (segunda a sexta)

10h – 18h (sábado)

Encerra: domingos e feriados

Elaborado em: 20-06-2012

Atualizado em: 25-05-2023