

## Definição de Processo Operacional

**Entidade:** Município de Faro / Biblioteca Municipal António Ramos Rosa

**Nome do Processo:** FBM – Faro Biblioteca Municipal

**Responsável do processo :** RLQ

**Missão:**

- Satisfazer as necessidades de informação, cultura, lazer e educação da comunidade, através da prestação de um conjunto de serviços gratuitos,

**Visão:**

- Visando a realização da sua missão, a Divisão de Bibliotecas tem como visão ser um serviço que:

1- Dá Resposta efectiva às necessidades de informação apresentadas pela comunidade, através da manutenção de um fundo documental actualizado e adequado aos diferentes perfis de utilizador.

2- Contribui para a criação e manutenção de hábitos de leitura, através da promoção de diversas estratégias, actividades e projectos de educação para a leitura dirigidas aos diferentes públicos, segundo as suas especificidades.

3- Transmite à comunidade uma imagem de profissionalismo e qualidade, através da manutenção de uma equipa e serviços especializados.

4- Permite aos diferentes públicos o contacto com diversas manifestações culturais, através da realização de acções de pequena dimensão e carácter abrangente.

5- Mantém relações estreitas com os diversos departamentos da autarquia e instituições da comunidade, estabelecendo protocolos e parcerias, que permitam colocar este espaço ao serviço da mesma, e os conhecimentos e manifestações culturais produzidas pela comunidade ao serviço do seu público, promovendo a dinâmica cultural local e contribuindo para manutenção e divulgação da memória colectiva.

6- Contribui para o desenvolvimento da Rede de Bibliotecas Escolares, promovendo novas instalações, a criação de espaços de leitura e a dinamização de acções de promoção e educação para a leitura junto das escolas.

Quem são os Clientes deste processo?	<p><b>Cli. Externos:</b></p> <p>Conforme o Manifesto da UNESCO:  <b>"Todos, sem distinção de raça, idade, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social"</b></p> <p>Público Infante-Juvenil  Público Adulto  Grupos Organizados</p> <p>Leitores  Espectadores  Utilizadores informáticos</p>	<p><b>Cli. Internos:</b></p> <p>Todos os serviços da CM Faro que o solicitem</p>
Requisitos dos Clientes	Acesso a informação, educação e cultura Fundo documental em livre acesso Fundo documental actualizado Horário alargado Serviços gratuitos Equipamento informático Programação regular Apoio à utilização (pesquisa e apoio técnico)	Idem
Expectativas dos Clientes	Documentação / novidades horário maior Menos tempo de espera Maior largura de banda (Internet) Melhor estacionamento Mais lugares sentados Orientações claras em cada área	As mesmas expectativas que os Clientes Externos.
Requisitos Legais	Protecção dos dados individuais; - Lei 46/1995 - Lei 3/2000 - Lei 58/2002  Acessibilidades; Recolha / reciclagem de resíduos (papel, toner, tinteiros, etc.)	

## Definição de Processo Operacional

Requisitos Normativos	<p>Recolha / reciclagem de equipamentos eléctricos e electrónicos</p> <p>Regulamento de utilização - Publicado em DR, II Série, nº XX ??</p> <p>Manifesto da UNESCO / IFLA</p> <p>Protocolo / Programa de Rede de Bibliotecas Públicas</p> <p>Regras Portuguesas de Catalogação</p> <p>Classificação Decimal Universal</p> <p>Lista de Cabeçalhos</p>
-----------------------	---

### Definição do Processo

Entradas do Processo	Saídas do Processo
<p>Orientações superiores</p> <p>Planos de actividades</p> <p>Previsão de Orçamento / Compromissos</p> <p>Objectivos</p> <p>Atenção permanente às necessidades</p>	<p>Serviços prestados aos Utilizadores</p> <p>Resposta às expectativas dos diversos Públicos</p> <p>Fundo Documental permanente actualizado</p> <p>Equipamentos actualizados</p> <p>Atendimento personalizado e especializado</p> <p>Fidelização dos Utilizadores</p> <p>Serviços descentralizados</p> <p>Interiorização das regras de funcionamento</p> <p>Instalações mantidas (equipamentos / Infra-estrutura)</p>

### Recursos Necessários

Pessoas	<p>Equipa que permita assegurar todos os serviços, e proporcionar um atendimento personalizado</p> <p>Formação na área da Biblioteconomia</p> <p>Formação em técnicas de atendimento ao Público</p> <p>Recurso a especialistas externos para apoio nas zona de Auditório e Equipamentos</p> <p>Para especificação de cada função, consultar o <b>Manual de Funções</b>;</p>
Infra-estrutura	<p>Edifício da Biblioteca Municipal, com a respectiva divisão sectorial / Funcional</p> <p>Salas de leitura</p> <p>Salas de depósito</p> <p>Auditório</p> <p>Apoio de Bar</p> <p>Ar condicionado</p> <p>Elevadores</p> <p>Instalações sanitárias</p>
Equipamento	<p>06 Computadores para atendimento</p> <p>Base de dados (DocBase)</p> <p>Servidor de acesso à internet, Linha de acesso à internet, Impressora, Projector para formação, Programa de gestão documental (SGD)</p> <p>20 Postos de consulta Internet</p> <p>01 Posto de consulta para CNE's (Cidadão com necessidades especiais – Computador com software específico; Linha Braille (40 células); Impressora Braille; teclado de conceitos)</p> <p>Equipamento de Áudio e Vídeo (Salas / Auditório)</p> <p>Fotocopiadoras, Scanner; Projector de vídeo e de opacos;</p> <p>Leitor de código de barras; magnetizador / desmagnetizador; Bandas anti-furto;</p> <p>17 Postos informáticos administrativos</p> <p>Sistemas: Telefónico, Vídeo-Vigilância e de Som</p>
Ambiente de trabalho	<p>Para além da luminosidade e temperatura, sem condições especiais nas zonas públicas</p> <p>Controlo de temperatura e humidade, nas zonas de fundos documentais (Fundo antigo)</p>

## Definição de Processo Operacional

1 - <i>Executivo</i> 2 - <i>Dir. de Departamento</i> 3 - <i>Divisão</i> 4 - <i>Equipa</i> 5 - <i>Cliente / Utilizador</i>						
<i>Actividades</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>Doc. Relacionados</i>
Planeamento anual da actividade	A A	A A	R R	P P		FBM 10 – Planeamento anual de actividades Regulamento da Biblioteca Municipal de Faro
Acesso ao fundo documental			A A A A A	R R R R R		FBM 20 – Inscrição de Utilizadores FBM 21 – Empréstimo e devolução de documentos FBM 22 – Utilização de equipamento informático FBM 23 – Actividades Culturais FBM 24 - Vendas FBM 25 - Reprografia
Fundo Documental		A	A	R		FBM 30 – Circuito de tratamento documental
Suporte	A A A	A A A	R A R R	P R P	P	FBM 40 – Tratamento de sugestões e reclamações FBM 41 – Fecho de Caixa e entrega de receita FBM 42 – Gestão da Vídeo - Vigilância FBM 43 – Manutenção de equipamentos e infra-estruturas

A - Aprovação

R - Responsável pela realização e coordenação

P - Participa na realização

### Objectivos e indicadores:

Nº	Nome	Definição / Métricas	Período	Resp.	
1	Visitantes	Nº de visitantes	Diário + Mensal	Coord.	
2	Util de Empréstimo	Nº de utilizadores de empréstimo	Idem	Coord.	
3	Util. informáticos	Nº de utilizadores de equipamentos informáticos	Idem	Coord.	
4	Consultas	Nº de documentos consultados (por áreas e tipo)	Idem	Coord.	
5	Empréstimos	Nº de documentos emprestados	Idem	Coord.	
6	Activ. Culturais	Nº de Participantes nas actividades culturais	Idem	Coord.	
7	Aval de Actividades	Nº de actividades realizadas / Qualidade e avaliação	Idem	Coord.	
8	Novos Inscritos	Nº de novos inscritos (nacionais e estrangeiros), por mês	Idem	Coord.	
9	Existências	Nº de documentos novos	Idem	Coord.	
10	Satisfação de Utilizador	Satisfação de Utilizador ( Questionário CAF)	Anual	Coord.	

### Histórico:

Versão	Data	Resumo da alteração	Autor
01	2009-01-29	Versão Inicial	RLQ