



CARTA DE QUALIDADE DA REDE DE CENTROS DE RECURSOS EM CONHECIMENTO (RCRC)

1. Missão

A RCRC tem por missão facilitar o acesso a informação estratégica, em vários suportes, aproximar e criar interfaces entre produtores e utilizadores de conhecimento e divulgar práticas de sucesso, desenvolver e difundir métodos, metodologias e produtos que promovam e facilitem, nomeadamente, a qualificação estratégica dos desempregados, de ativos e dos formadores no quadro da formação ao longo da vida.

2. Princípios orientadores

Na prossecução das suas atividades a Rede deve ter em consideração parâmetros de atuação que formem a base de uma perspetiva partilhada capaz de sustentar uma identidade de grupo, estabelecendo-se condições para uma cooperação efetiva que promova a aprendizagem, tendo como objetivo a aquisição de competências e a melhoria contínua, como caminho para a excelência organizacional.

Relativamente aos clientes, os serviços prestados devem visar a eficiência e eficácia, garantindo-se a equidade, cortesia, simplicidade, clareza e rapidez no atendimento.

3. Áreas de Conhecimento abrangidas pela RCRC

A RCRC disponibiliza recursos em conhecimento, essencialmente, nas áreas da formação,



formação de formadores, educação, qualidade, orientação profissional, inserção profissional, emprego, gestão de recursos humanos, desenvolvimento organizacional e outras consideradas estratégicas na área da inovação técnica e tecnológica.

4. Públicos - alvo

Os públicos-alvo da RCRC são fundamentalmente constituídos por profissionais da educação e formação, estudantes, formandos e entidades de direito público e privado, atuando nas áreas de conhecimento abrangidas e, nomeadamente, envolvidas no processo de RVCC.

5. Identificação dos CRC

Os CRC afixarão, em local bem visível, o dístico da Rede, a presente Carta de Qualidade, o seu Regulamento interno, a menção da origem de financiamento público eventualmente obtido e o mapa da Rede de CRC com moradas e contactos.

A documentação de divulgação dos CRC deverá conter o logótipo da Rede.

6. Recursos humanos

Cada CRC deve dispor do pessoal necessário para assegurar, com continuidade, o seu funcionamento e dotado das competências técnicas que permitam a prestação de um serviço de qualidade.

7. Organização e Qualidade da Informação

7.1. Cada CRC efetuará junto dos seus utilizadores um diagnóstico regular, tendo em vista conhecer as suas necessidades de informação.

7.2. Cada CRC deverá procurar satisfazer gradualmente as necessidades dos seus



utilizadores, enriquecendo o seu acervo documental em conformidade.

- 7.3. Cada CRC deverá ter ainda identificada e atualizada uma base de dados de potenciais utilizadores.
- 7.4. Todos os CRC deverão estabelecer, organizar e manter atualizados os registos bibliográficos do fundo documental existente, designadamente através de um sistema informatizado de gestão documental adequado e compatível com a utilização do protocolo Z39.50 para pesquisa federada a partir do Catálogo Coletivo da RCRC.
- 7.5. Todos os CRC da Rede deverão observar, no tratamento da documentação, as orientações constantes no documento “FORMEI – Princípios e Recomendações para a Cooperação”.
- 7.6. Os CRC deverão disponibilizar junto dos restantes Centros da Rede os produtos e serviços resultantes do estabelecimento de parcerias com outros Centros de Recursos nacionais ou estrangeiros.

8. Regulamento

- 8.1. Cada CRC deverá dispor de um Regulamento de Funcionamento, a ser exposto nas respetivas instalações e disponível para distribuição aos utilizadores, bem como um livro de reclamações.
- 8.2. Do Regulamento deverão constar, entre outras, as seguintes informações: o horário de funcionamento, o sistema de empréstimos, os serviços prestados e as regras de utilização dos equipamentos e do espaço.
- 8.3. Nenhuma regra deverá ser invocada junto dos utilizadores sem que a mesma conste no Regulamento.

9. Período de funcionamento

O período de funcionamento mínimo, comum aos CRC, é de 4 horas diárias.



10. Atendimento

- 10.1.. Cada CRC deve dispor de pessoal qualificado que assegure, durante o horário de funcionamento, o apoio e orientação dos utilizadores na pesquisa e localização dos documentos e produtos disponíveis no local, no acesso à informação residente em bases de dados e no estabelecimento de contactos (encaminhamento) para outros CRC da Rede.
- 10.2.. Na zona do atendimento deverá estar afixado o organigrama do CRC com indicação de todos os colaboradores afetos e a sua função.
- 10.3.. No caso de solicitações por parte dos utilizadores que exijam um atendimento mais personalizado e de maior complexidade técnica, não havendo técnicos qualificados imediatamente disponíveis, deve ser indicado o momento ulterior em que esse atendimento possa ser efetuado. Caso não seja possível satisfazer o pedido do utilizador com recurso a técnicos do CRC ou da organização onde este se encontra inserido, o pedido deve ser encaminhado para outro CRC da Rede ou entidade que possa dar resposta.
- 10.4.. Além do atendimento pessoal, os CRC deverão assegurar um atendimento por via telefónica, correio eletrónico e fax, que satisfaça, pelo menos, as solicitações mais básicas dos seus clientes (ex.: averiguar a existência ou não de determinado produto). O prazo de resposta deve constar no Regulamento e não deve ultrapassar os dois dias úteis.

11. Serviços a disponibilizar

11.1. Consulta local

Todos os CRC devem proporcionar aos utilizadores o acesso, físico e virtual, a bases de dados, biblioteca, mediateca, Internet, CRC Virtual, Base FORMEI e outros serviços e produtos disponíveis. Para tanto, os CRC disporão de um espaço, equipado em



conformidade, devendo o seu tamanho ser proporcional ao número de utilizadores a servir.

11.2. Reprodução de materiais e documentos

O serviço de reprodução de documentos deverá ser assegurado por todos os CRC, durante o seu horário de funcionamento.

Quando os serviços de reprodução forem prestados sob a forma de self-service, atribui-se ao utilizador a responsabilidade da leitura dos acordos de *copyright* e licenciamento de *software*.

11.3. Empréstimos

O empréstimo domiciliário é possível em toda a RCRC, ainda que possa ser diferenciado consoante o tipo de produtos e o vínculo dos utilizadores ao CRC (internos ou externos), devendo essas normas constar do respetivo Regulamento.

11.3.1. Empréstimos inter-CRC

Cada CRC deverá dar prioridade aos pedidos de empréstimo de documentação canalizados por outros Centros da Rede.

11.4. Selecionar, Aconselhar e Difundir

Os CRC deverão, junto dos seus utilizadores, divulgar e aconselhar, de forma periódica e seletiva, novos métodos e metodologias, bem como práticas de sucesso, designadamente nos seus domínios de referência.

Os CRC deverão, ainda, divulgar documentos ou a realização de eventos organizados no âmbito da Rede, nomeadamente junto de potenciais utilizadores.

11.5. Simulação e Demonstração

Os CRC deverão ser agentes ativos na demonstração de novos métodos, metodologias e produtos nas áreas de conhecimento da Rede.



11.6. Ações de informação/formação

Os CRC deverão dinamizar ou promover, junto dos seus utilizadores e da Rede , a realização de ações de formação, nomeadamente a distância, podendo, para tanto, constituir-se em pontos de acesso nas componentes de formação tecnologicamente mediada.

12. Adaptação a públicos-alvo com necessidades especiais de mobilidade

Todos os CRC deverão assegurar a adaptação das suas infraestruturas a utilizadores com necessidades especiais de mobilidade.

13. Controlo de Qualidade

13.1. Controlo de qualidade interno

O IEFP fará o acompanhamento das atividades dos CRC da Rede através da análise semestral de um conjunto de indicadores e por eventuais visitas de colaboradores do CNQF.

Em anexo apresenta-se um quadro contendo os referidos indicadores.

13.2. Controlo de qualidade externo

Os CRC desenvolverão mecanismos regulares de consulta aos seus utilizadores, averiguando expectativas, satisfação e recolhendo sugestões, críticas e outros contributos, relativamente aos serviços prestados.

Em anexo apresenta-se um modelo de questionário que pode ser adaptado à realidade de cada CRC.