

1 Missão da Biblioteca

Os princípios orientadores da Biblioteca Municipal Simões de Almeida (tio) têm como base o *Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas*, pelo que no cumprimento da sua missão deve reger-se pelos princípios da liberdade e igualdade de acesso ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social e independência face a qualquer forma de censura ideológica, política, religiosa ou comercial, disponibilizando materiais e serviços diversificados que contribuam para uma aprendizagem contínua e um desenvolvimento cultural da população local.

2 Utilizadores

São considerados utilizadores do Serviço de Referência da Biblioteca Municipal Simões de Almeida (tio) todos os utilizadores inscritos e não inscritos nesta Biblioteca.

3 Tipos de serviço

O Serviço de Referência quando solicitado deve prestar os seguintes serviços:

- Fornecer informações sobre o concelho de Figueiró dos Vinhos relacionadas com a sua história e cultura, bem como outras informações locais de carácter prático, como contactos de entidades públicas ou privadas.
- Dar informações sobre o funcionamento da Biblioteca e o modo como utilizá-la, nomeadamente em relação ao catálogo informatizado e aos serviços e recursos de informação que possui.
- Dar apoio e formação aos utilizadores, materializados em acções de formação, individuais ou colectivas nas seguintes áreas:
 - a) Estratégias de pesquisa e recuperação de informação no catálogo informatizado da Biblioteca;
 - b) Estratégias de pesquisa e recuperação de informação na Internet;
 - c) Utilização dos recursos e serviços da Biblioteca.
- Encaminhar os utilizadores para outras instituições e/ou organismos que melhor possam responder ao âmbito das suas pesquisas.

4 Ética do serviço

Os utilizadores que recorram ao Serviço de Referência serão atendidos com cortesia, profissionalismo e imparcialidade.

As perguntas e pesquisas dos utilizadores serão confidenciais. Nenhum juízo de valor ou apreciação moral será emitido sobre o conteúdo das mesmas.

CMFV.BBM.002.0	Elaborado: Sérgio Mangas Data:	Aprovado: Rui Silva Data:	Revisão N.º 0 Página 1 de 2
----------------	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Todos os dados pessoais serão tratados em conformidade com a legislação em vigor.

5 Comunicações

O Serviço de Referência presta os seus serviços localmente, mas também remotamente através de telefone, correio, fax, correio electrónico ou formulário digital, estes últimos disponíveis através do site da Biblioteca.

A resposta será dada da forma mais rápida e adequada para o utilizador. No entanto, tal depende tanto dos recursos materiais e humanos da Biblioteca, bem como do afluxo e da complexidade das perguntas e das pesquisas.

As respostas aos pedidos de informação apenas serão dadas durante o horário de expediente de segunda a sexta-feira, por isso os pedidos colocados por fax, correio electrónico ou formulário digital durante o fim-de-semana ou dias feriados só poderão ser atendidos no dia útil imediatamente a seguir.

- Informações simples sobre o concelho relacionadas com a sua história e cultura, bem como outras informações locais de carácter prático que não obriguem as pesquisas aprofundadas: no próprio dia quando solicitadas por telefone; no próprio dia ou no dia seguinte quando solicitadas por fax, correio electrónico ou formulário digital.
- Informações sobre o funcionamento, os serviços e os recursos de informação da Biblioteca: no próprio dia quando solicitadas por telefone; no próprio dia ou no dia seguinte quando solicitadas por fax, correio electrónico ou formulário digital.
- Pesquisa no catálogo informatizado da Biblioteca: no próprio dia quando solicitadas por telefone; no próprio dia ou no dia seguinte quando solicitadas por fax, correio electrónico ou formulário digital.

6 Custos

Os serviços disponibilizados pelo Serviço de Referência são gratuitos, exceptuando-se a realização de fotocópias ou de impressões e o envio de documentação por correio cujos custos finais serão suportados pelo utilizador.

7 O que não fazemos

O Serviço de Referência não elabora bibliografias, pesquisas genealógicas, aconselhamento jurídico, médico ou outros trabalhos fora do âmbito das suas funções expressas neste documento.

CMFV.BBM.002.0	Elaborado: Sérgio Mangas Data:	Aprovado: Rui Silva Data:	Revisão N.º 0 Página 2 de 2
----------------	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------