



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 activos e dos formadores no quadro da formação ao longo da vida.

2. Princípios orientadores

Na prossecução das suas actividades a Rede deve ter em consideração parâmetros de actuação que formem a base de uma perspectiva partilhada capaz de sustentar uma identidade de grupo, estabelecendo-se condições para uma cooperação efectiva que promova a aprendizagem, tendo como objectivo 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, actuando 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 efectuará 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 actualizada uma base de dados de potenciais utilizadores.
- 7.4. Todos os CRC deverão estabelecer, organizar e manter actualizados 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 Colectivo 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 respectivas 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 afectos 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 efectuado. 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 electrónico 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 respectivo 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. Seleccionar, Aconselhar e Difundir

Os CRC deverão, junto dos seus utilizadores, divulgar e aconselhar, de forma periódica e selectiva, 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 activos na demonstração de novos métodos, metodologias e produtos nas áreas de conhecimento da Rede.

11.6. Acções de informação/formação

Os CRC deverão dinamizar ou promover, junto dos seus utilizadores e da Rede, a realização de acções 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 infra-estruturas a utilizadores com necessidades especiais de mobilidade.

13. Controlo de Qualidade

13.1. Controlo de qualidade interno

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

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.