

**Formulário para uniformização das Informações disponíveis na
Carta de Serviços ao Usuário**

Cartas de serviços FBN vigente:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-biblioteca-nacional/@@download.pdf>

Recomendações básicas

1. Um arquivo para cada programa/política que está sendo atualizado/acrescentado na Carta ou no Portal
2. Renomear arquivo com nome do programa e secretaria

BIBLIOTECA EUCLIDES DA CUNHA	
Requisitos legais Informações necessárias	Conteúdo Detalhamento do conteúdo
<p><i>Serviço oferecido</i></p> <p>“O que é?”</p> <p>Breve resumo da política, programa ou ação; Texto explicativo introdutório.</p>	<p>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</p> <p>A Biblioteca Euclides da Cunha (BEC) é uma biblioteca pública federal, vinculada à Fundação Biblioteca Nacional, que atende a todos os cidadãos, respeitando a diversidade e a pluralidade da sociedade brasileira.</p> <p>A BEC oferece serviços públicos e de livre acesso à leitura, à informação e aos registros de expressão cultural e intelectual, mediante procedimentos internos.</p> <p>SERVIÇO DE PROMOÇÃO E DIFUSÃO DO ACERVO</p> <p>Consiste na promoção do acervo e difusão cultural com o Programa Vozes Brasilis, programa de palestras, Cine BEC (sessões semanais com filmes baseados em obras literárias e/ou documentários), divulgação de Boletins de Novas Aquisições mensais, Série “A Traça Faminta” (divulgação de obras de determinado assunto/tema), promoção de eventos, seminários, webnários, palestras, mediação de leitura, exposição permanente “Bec: um olhar através do tempo” e visita guiada à biblioteca.</p>
<p><i>Usuário alvo</i></p> <p>“Quem pode utilizar/se inscrever/participar? <u>Quem é o usuário do serviço?</u>”</p> <p>Aplicável à pessoa física, jurídica, ONGs, Entes Federados, etc.</p>	<p>Público em geral, sem distinção de faixa etária, gênero, etnia e nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, respeitando a diversidade e a pluralidade de ideias e de identidades culturais presentes na sociedade brasileira.</p>
<p><i>Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço</i></p> <p>“Como se inscrever/participar/</p>	<p>Como se inscrever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento oficial com foto aceito em território nacional; • Comprovante de residência atualizado ou declaração de residência, na forma da Lei nº 7.115/1983; • Dois números de telefones para referência;

<p>cadastrar/aderir? ” “Como funciona? ” “Quais documentos necessários? ”</p> <p>Condições para acesso ao serviço; eventuais vedações; documentação de apresentação obrigatória etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail
<p>Principais etapas para processamento do serviço</p> <p>“Onde posso acessar o serviço? ”</p> <p>Detalhamento das etapas do serviço, desde o início até a entrega efetiva</p> <p>As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos</p>	<p>Onde encontrar essas informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo online • Catálogo físico • E-mail: agendamentobec@bn.gov.br <p>Em caso de dúvida, a equipe do Atendimento irá auxiliar na pesquisa.</p> <p>Para utilizar o salão, o leitor deverá se identificar na recepção, onde receberá um crachá para utilização do guarda-volume. Bolsas, mochilas, pastas, sacolas, ficarão guardadas no armário.</p> <p>É possível utilizar no salão seu material de estudo (<i>caderno, livro, notebook, tablete, entre outros</i>). Esse material (exceto caderno, apostilas, folhetos e similares) serão cadastrados em formulário disponível na recepção.</p> <p>Ao interagente é oferecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações culturais promovidas na Biblioteca, como o Programa Vozes <i>Brasilis</i> (palestras mensais); • Cine BEC; • Consulta online à base de dados; • Cópias - observando o estado físico da obra e a Lei de Direitos Autorais; • Empréstimo Domiciliar, por 15 dias, mediante apresentação da carteira de associado, conforme o Regimento da BEC; • Local para estudo me grupo ou individual; • Mostras temáticas; • Reserva de livros, por 2 (dois) dias, através de formulário online; • Serviço de Referência, assessoria e orientação à pesquisa; • Visita técnica; • <i>Wifi</i>.
<p>Prazo máximo para a prestação do serviço</p> <p>“Quanto tempo leva?”</p> <p>Tempo médio estimado entre a etapa inicial e a “entrega efetiva”</p>	<p>O leitor/interagente terá acesso à biblioteca, de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h, por meio de agendamento pelo e-mail agendamentobec@bn.gov.br.</p>
<p>Forma de prestação do serviço</p>	<p>Ao interagente é oferecido:</p>

<p>Mais informações sobre o serviço, como por exemplo: Tipos de benefícios, modalidades – se couber, periodicidade que o programa ou ação acontece</p> <p>Diretamente; indiretamente por meio de descentralização de recursos; convênios; Editais; incentivos fiscais etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ações culturais promovidas na Biblioteca, como o Programa Vozes <i>Brasilis</i> (palestras mensais); • Cine BEC; • Consulta online à base de dados; • Cópias - observando o estado físico da obra e a Lei de Direitos Autorais; • Empréstimo Domiciliar, por 15 dias, mediante apresentação da carteira de associado, conforme o Regimento da BEC; • Local para estudo me grupo ou individual; • Mostras temáticas; • Reserva de livros, por 2 (dois) dias, através de formulário online; • Serviço de Referência, assessoria e orientação à pesquisa; • Visita técnica; • <i>Wifi</i>.
<p>Forma de atendimento e comunicação com o solicitante do serviço</p> <p>SE APLICA: caso a área conte com espaço específico de atendimento/contato com a gestão, por exemplo, ou seja uma entidade vinculada com sua própria ouvidoria.</p> <p>Telefone, presencialmente, e-mail, sistema eletrônico etc.</p> <p>Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações</p> <p>O tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento</p>	<p>1. Atendimento ao público, reserva e empréstimo domiciliar - Núcleo de Referência e Difusão Responsável: Gabriela Jordão Contato: 2220-9614 / e-mail: agendamentobec@bn.gov.br</p> <p>2. Promoção e Difusão do Acervo (A Traça Faminta, Boletim de Novas Aquisições, entre outros) - Núcleo de Referência e Difusão Responsável: Gabriela Jordão Contato: 2220-9614 / e-mail: bec@bn.gov.br</p> <p>3. Promoção de Ações Culturais (Programa Vozes <i>Brasilis</i>, Palestras, Cursos, Exposições, Cine BEC, entre outros) - Núcleo de Referência e Difusão Responsável: Gabriela Jordão Contato: 2220-9614 / e-mail: bec@bn.gov.br</p> <p>4. Parcerias com Bibliotecas - Núcleo de Processamento Técnico Responsável: Elen Gomes Contato: 2262-9621 / e-mail: bec@bn.gov.br</p> <p>5. Doação de Duplicatas para Bibliotecas (Intercâmbio) - Núcleo de Processamento Técnico Responsável: Elen Gomes Contato: 2262-9621 / e-mail: bec@bn.gov.br</p>
<p>Locais e formas de acessar o serviço</p> <p>SE APLICA: caso que ainda seja necessário entrega de processo ou documentos, por exemplo, a nível de órgão federal; ações de capacitação, por exemplo; etc.</p> <p>No geral, não se aplica aos programas sociais e políticas em nível federal.</p>	<p>Presencial</p> <p>Fundação Biblioteca Nacional Biblioteca Euclides da Cunha Rua Presidente Vargas, 3131, 7º, sala 704 (Teleporto) - Cidade Nova/RJ CEP: 20210-911</p> <p>Telefones:</p> <p>(21) 2220-4140</p> <p>E-mail: bec@bn.gov.br / agendamentobec@bn.gov.br</p>

<p>Endereço para atendimento presencial, ou por meio de sistema eletrônico – indicar url do sistema, telefone, e-mail etc.</p>	<p>Site: https://www.gov.br/bn/pt-br/aceso-a-informacao-2/institucional/sobre-a-bn/enderecos-e-atendimento/biblioteca-euclides-da-cunha-bec</p> <p>Catálogo online: http://200.9.175.60:8080/Biblivre5/single/</p>
<p><i>Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público</i></p> <p>Para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento; - o tempo de espera para o atendimento; - o prazo para a realização dos serviços; - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao 	<p>A BEC, enquanto biblioteca pública, se propõe a atender todas as demandas recebidas, tanto por telefone, e-mail ou presencialmente, indicando se necessário outra fonte para solução do problema, caso não tenha disponível em seu acervo.</p> <p>Demandas enviadas por e-mail são respondidas em até 24h, e as recebidas por telefone e/ou presenciais, são atendidas em tempo real, quando possível, e em até 24h, quando depender de outra instituição.</p>
<p><i>Publicação no Portal de Serviços</i></p> <p>Esse serviço está publicado no Portal de Serviços do Governo Federal?</p> <p>Se sim, inserir o link</p>	
<p><i>Está na Carta de Serviços e no Portal?</i></p>	<p>(X) SIM</p> <p>Se sim, indicar o nome do serviço que foi/irá para o Portal de Serviços:</p>

(*exemplo*: Programa Bolsa Família na Carta e no “Obter benefício bolsa família...” no Portal)

Empréstimo domiciliar de livros; Programa Vozes Brasilis; Cine Bec; A Traça Faminta; Boletim de Novas Aquisições BEC

() NÃO