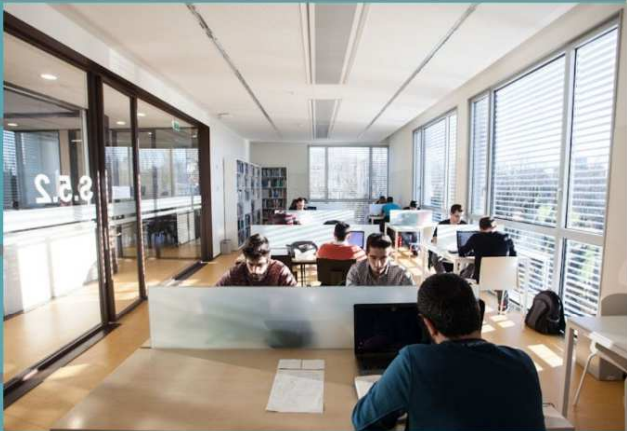


**Universidade do Minho**  
Serviços de Documentação

# Venham mais 10 ! Uma década de gestão da qualidade e melhoria contínua nas Bibliotecas da Universidade do Minho

Edward Cardoso, Eloy Rodrigues





Serviços de Documentação da Universidade do Minho



Campus de Gualtar,



Bibliotecas da Universidade do Minho



**Biblioteca Geral da Universidade do Minho - BGUM**  
Horário em período letivo:  
2ª a 6ª feira, das 8h30 às 24h  
sábados, 8h30 às 14h30  
BGUM24X7 - 3 salas de estudo (abertas 24 horas)



## Bibliotecas da Universidade do Minho



4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

## Serviços



- ❖ Aquisições
- ❖ Leitura e Empréstimo
- ❖ Gabinetes de estudo de grupo
- ❖ Cabinas de estudo individual
- ❖ Empréstimo de portáteis
- ❖ Requisição de cacifos
- ❖ Pedido de Documentos
- ❖ Pesquisa e Difusão
- ❖ Formação
- ❖ UMinho Editora
- ❖ Multimédia
- ❖ RepositóriUM



4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

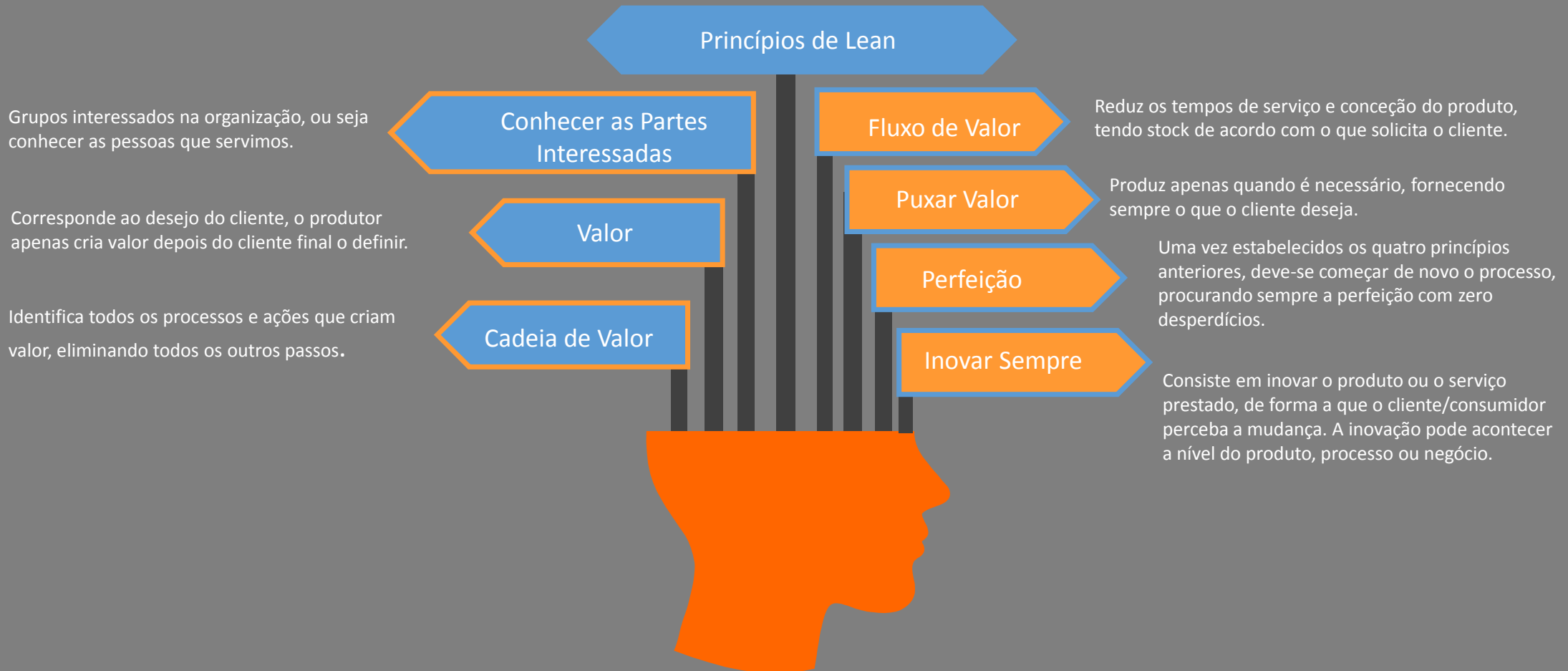
Motivação, estruturação e implementação de um sistema gestão da qualidade







## Estruturação - Lean Thinking





Para uma boa implementação do SGQ é necessário que, haja também uma:



❖ Provisão de Recursos Humanos (RH)

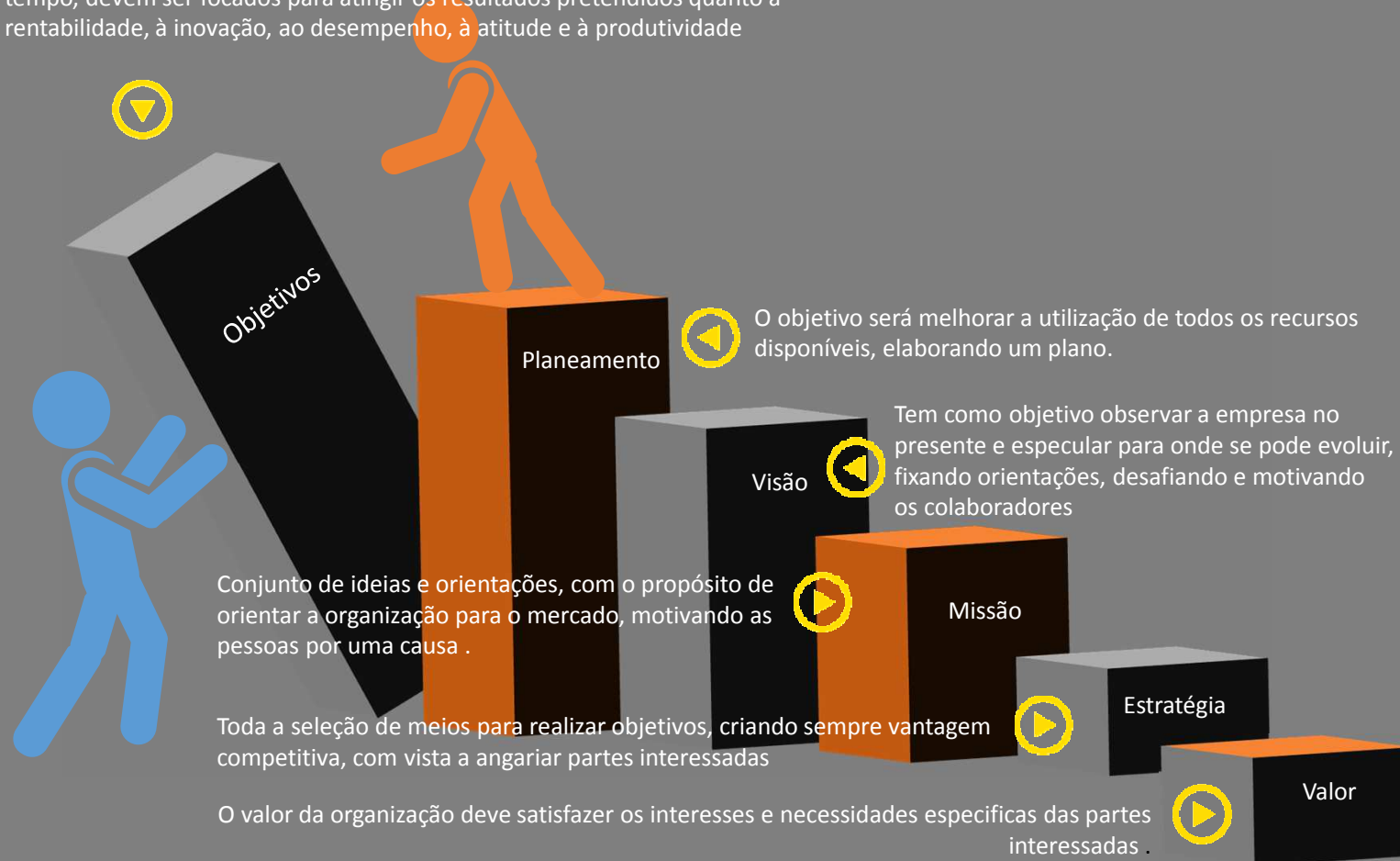


❖ Monitorização dos processos e resultados



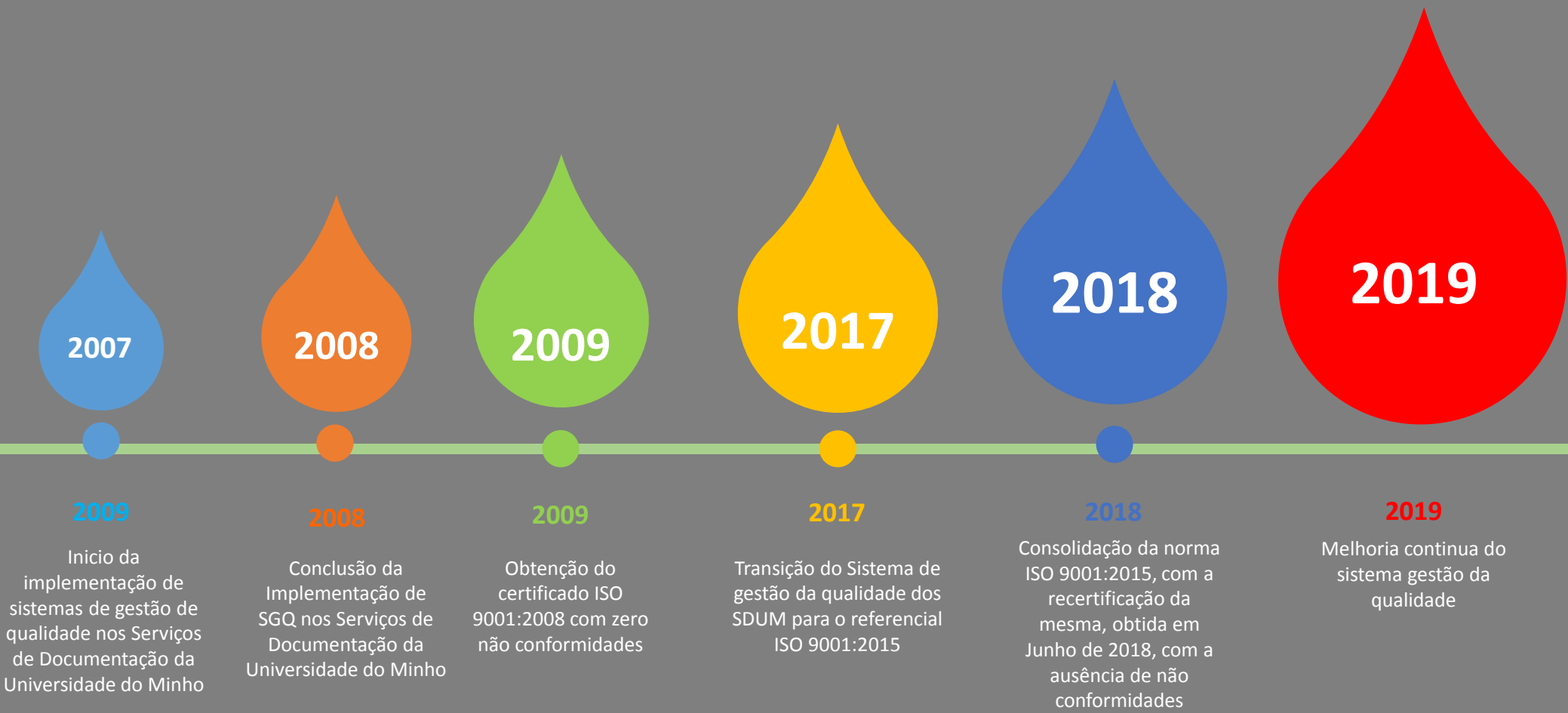
❖ Bem como a identificação e a avaliação de riscos e de oportunidades.

Estes são criados pela organização, devem ser quantificáveis e enquadráveis no tempo, devem ser focados para atingir os resultados pretendidos quanto à rentabilidade, à inovação, ao desempenho, à atitude e à produtividade





## Linha do tempo do Sistema Gestão da Qualidade dos SDUM





## Transição para ISO 9001:2015 : Chave para o sucesso

### Passo 1:

Análise GAP



### Passo 2:

Plano de implementação



### Passo 3:

Plano de formação



### Passo 4:

Plano de implementação

### Passo 5:

Proposta de ações

### Passo 6:

Auditoria e avaliação do  
sucesso da transição



4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

## Vantagens e Desvantagens

### Vantagens

- ❖ Melhor funcionamento da organização;
- ❖ Aumento da confiança na capacidade dos SDUM;
- ❖ Identificação das oportunidades de melhoria contínua;
- ❖ Definição clara das responsabilidades;
- ❖ Diminuição de desperdícios e reclamações
- ❖ Melhor conhecimento dos clientes;
- ❖ Melhor imagem.



### Desvantagens

- ❖ Custos na obtenção do certificado;
  - ❖ Custos de manutenção;
- ❖ Incremento de burocracia interna;
- ❖ Aumento da carga de trabalho;
- ❖ A certificação não garante que a organização tenha mais produtividade e que seja mais competitiva;



4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

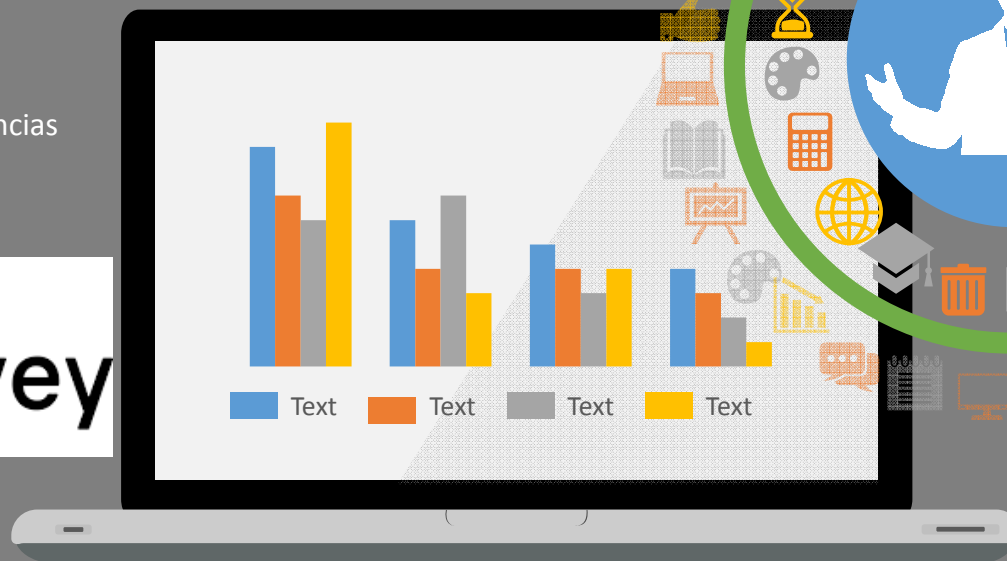
## ISO 9001:2015: Situação atual nos SDUM

qual a sua opinião?



INQUÉRITO ONLINE  
até 5 JUNHO - PARTICIPE!  
A sua opinião é importante!

- ❖ Foco no cliente
- ❖ Liderança
- ❖ Comprometimento das pessoas
- ❖ Abordagem por processos
- ❖ Melhoria
- ❖ Tomada de decisão baseada em evidências
- ❖ Gestão de relações





## Ferramentas SGQ





## Ferramentas SGQ

sdum > Portal SDUM Bem-vindo a Edward Cardoso | O meu site | As minhas hiperligações

**Portal SDUM** Este Site: Portal SDUM

[Portal SDUM](#) | [Índice Remissivo](#) | [Lista de Documentos](#) | [Suporte](#) | [Documentação de Referência SGQ](#) | [FAQs](#) [Ações do site](#)

[Ver Todo o Site](#)

**Listas**

- Calendário Ausências


**Lista de Documentos**

**Suporte**

- Atividades Culturais
- Auditorias e análise operacional
- Avaliação da satisfação do cliente
- Avaliação do desempenho dos fornecedores
- Fornecimento de serviços interbibliotecas
- Fornecimentos externos
- Gestão da formação de utilizadores e atividades de extensão
- Gestão da informação documentada
- Gestão das aquisições

Portal da Intranet dos SDUM

**Peça Web 'Editor de conteúdo'**



**Universidade do Minho**  
Serviços de Documentação

**Sistema Gestão da Qualidade dos SDUM**

A atividade dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM) está orientada para a busca da melhoria contínua do seu desempenho.

Com este fim, as suas atividades são sustentadas na implementação de um adequado, eficaz e eficiente sistema de gestão da qualidade (SGQ), o qual requer o envolvimento e a participação de todos os seus colaboradores.

## Planeamento e controlo pela direção serviço



# Planeamento e controlo pela direção do serviço

### Síntese descritiva do processo

#### Procedimento

[Manual de Gestão da Qualidade](#)

#### Agenda de atividades de planeamento e análise

[Atas de reunião SGQ](#)

[Atas de revisão](#)

[Auditorias e análise operacional](#)

[Avaliação da satisfação do cliente](#)

#### Regulamentação

- [Política de gestão das coleções](#)
- [Regulamento das bibliotecas UM](#)
- [NP ISO 11620 - Informação e documentação: indicadores de desempenho de](#)

/suporte/Documents/Documentos%20de%20Suporte/PCDS/QUAR\_UMinho\_2015\_4\_24.pdf

### Monitorização e acompanhamento ao desempenho dos objetivos e processos

[Pedidos de Suporte Responsável Qualidade](#)

[Planos de Atividades](#)

[Programa de Gestão](#)

[Relatórios de Atividades](#)

[Relatórios de Gestão](#)



Obsoletos



Blogue SDUM



Calendário  
Ausências



Índice  
Remissivo



Intranet  
(UMinho)



Informações  
de Serviço  
(SDUM)



Divulgação  
Institucional



4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

Conclusão



<https://www.youtube.com/c/BibliotecasUM>



<https://twitter.com/bibliotecasUM>



[https://www.instagram.com/bibliotecas\\_uminho/](https://www.instagram.com/bibliotecas_uminho/)



<https://www.facebook.com/BibliotecasUM>

*Obrigado!*