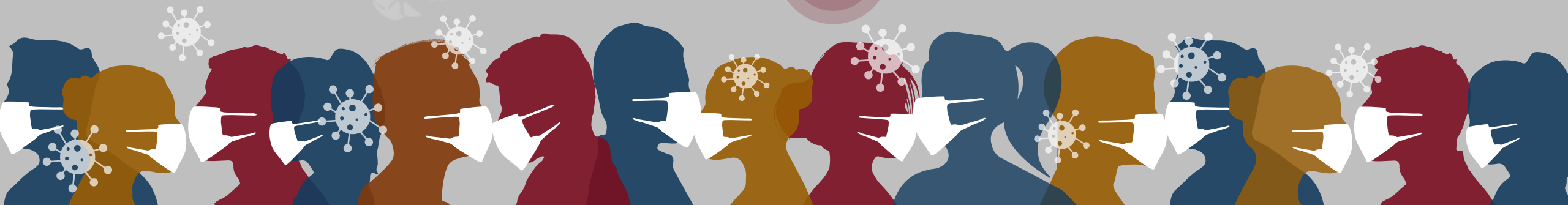




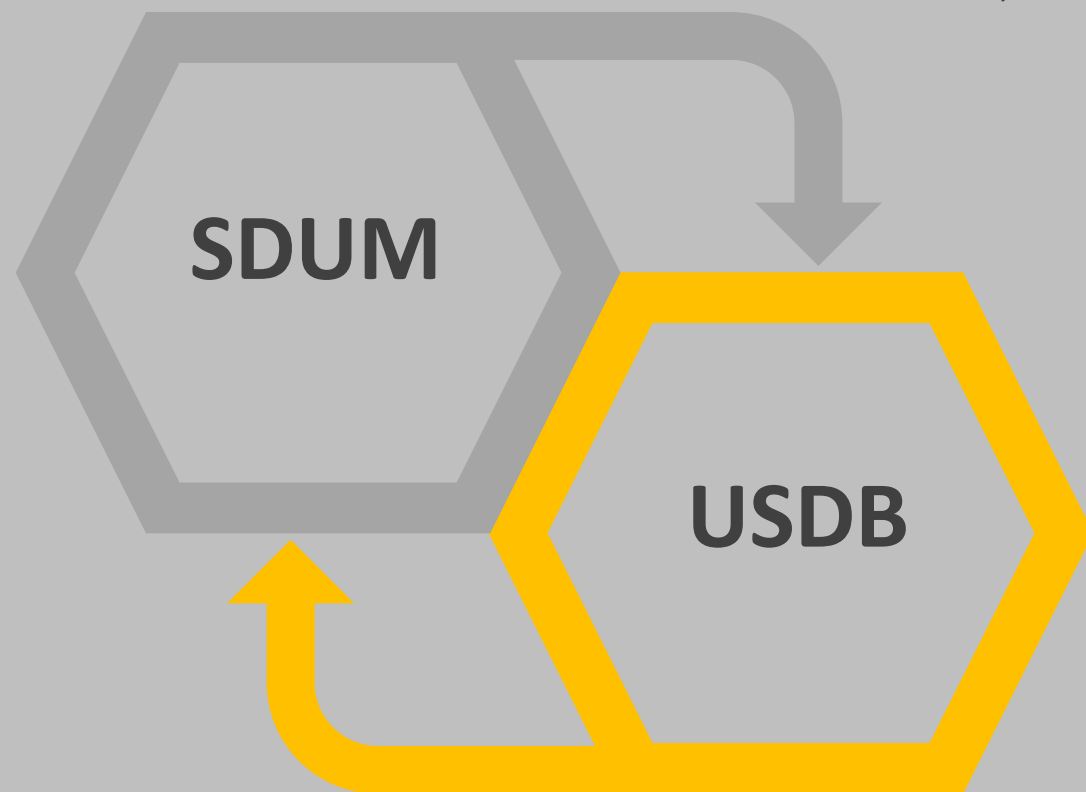
O papel do Sistema Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015) dos USDB em tempos de crise





ESTRUTURA ORGÂNICA

De acordo com o Regulamento Orgânico das Unidades de Serviços da Universidade do Minho aprovado pelo Despacho RT-44/2020 de 7 de maio 2020, o Serviço de Documentação e Bibliotecas integra hierárquica e funcionalmente as seguintes unidades



- ☐ Gabinete de Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas;
- ☐ Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta;
- ☐ Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores.

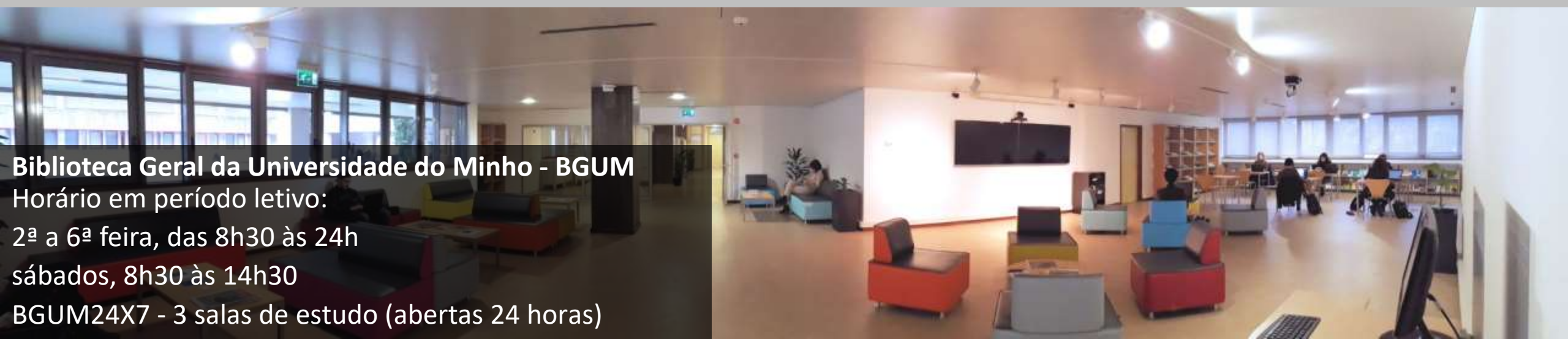


UNIDADE DE SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DO MINHO



Campus de Gualtar, B





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



Biblioteca da UMinho no campus de Azurém
Horário em período letivo:
2ª a 6ª feira, das 09h00 às 24h
4 Salas 24X7 (abertas 24 horas)





BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DO MINHO



Biblioteca de Ciências da Educação | BCE



Biblioteca de Direito | BD



Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado | BPM



Biblioteca Nuno Portas | BNP



RECURSOS HUMANOS

DIREÇÃO USDB

- 1 x Diretor de Serviços
- 2 x Responsáveis de Gabinete
- 1 x Responsável do Núcleo

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO



35%

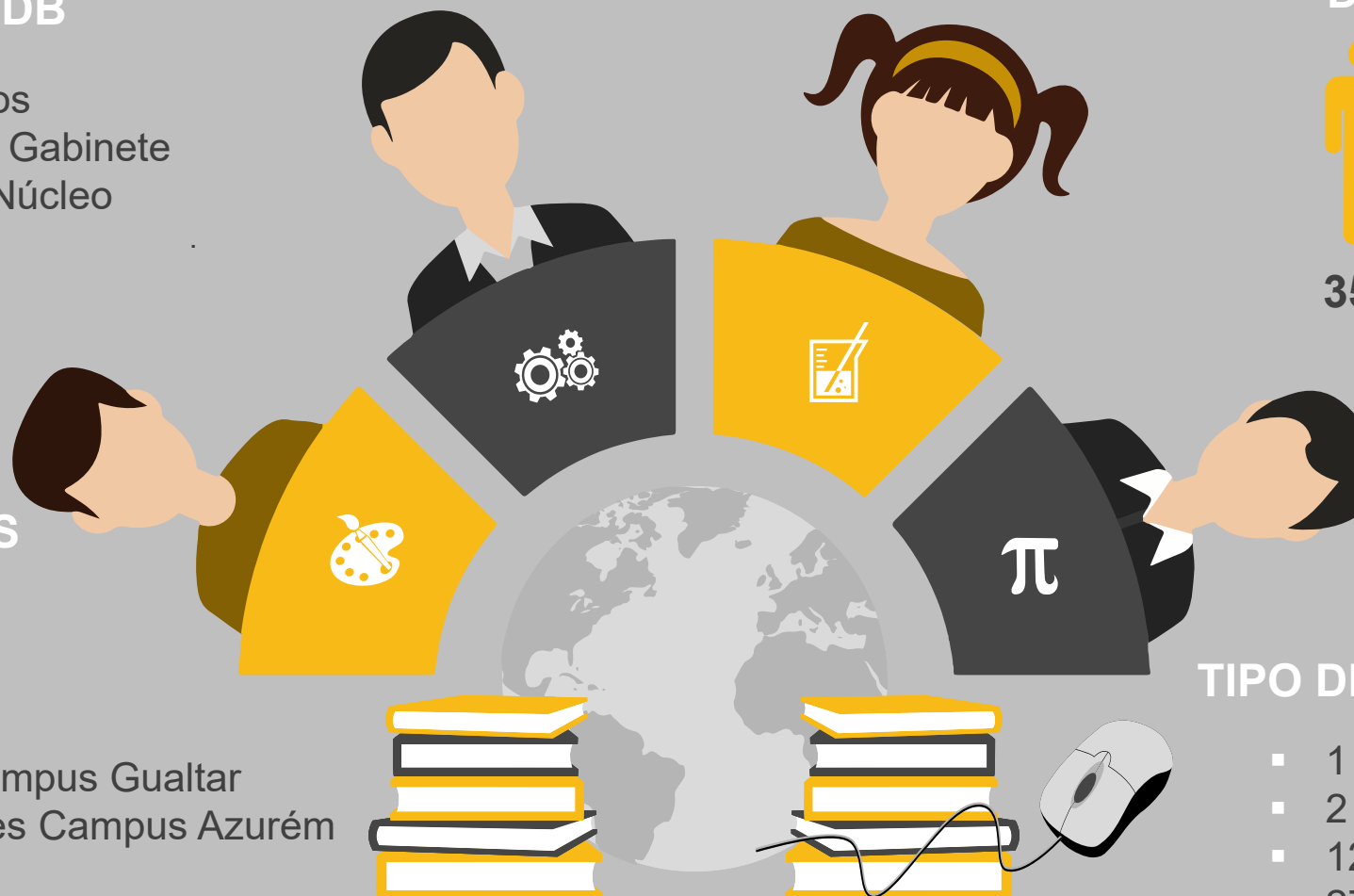


65%

TOTAL DE COLABORADORES USDB

N.º Total: 46

- 80% - USDB – Braga Campus Gualtar
- 20% - USDB – Guimarães Campus Azurém

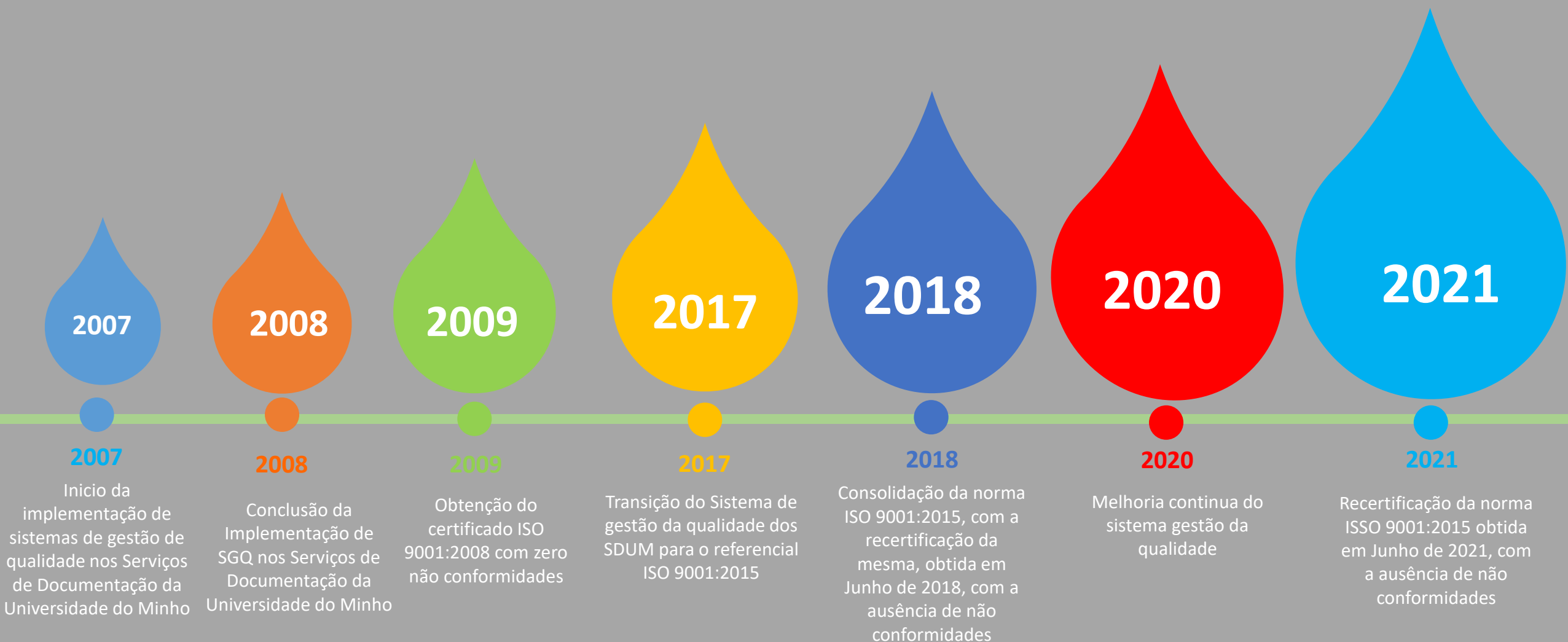


TIPO DE COLABORADORES

- 1 - Assistente Operacional
- 2 - Técnico Informática
- 12 - Técnicos Superiores
- 27 - Assistente Técnico



LINHA DO TEMPO DO SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE DOS USDB



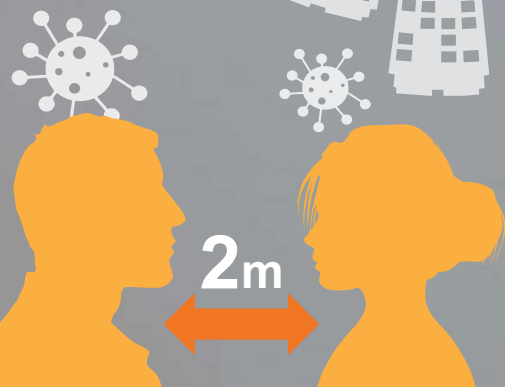


COVID-19



FICA EM CASA

**É A VIDA DAS NOSSAS FAMÍLIAS
QUE ESTÁ EM CAUSA**







STOP
CORONAVIRUS

AVISO

Todas as atividades da biblioteca estão suspensas, incluindo o salão de estudos.

Oferecemos assistência remota para apoiar a comunidade mineana no uso dos recursos e serviços online.



COVID-19
COMUNICADO
BIBLIOTECAS FECHADAS

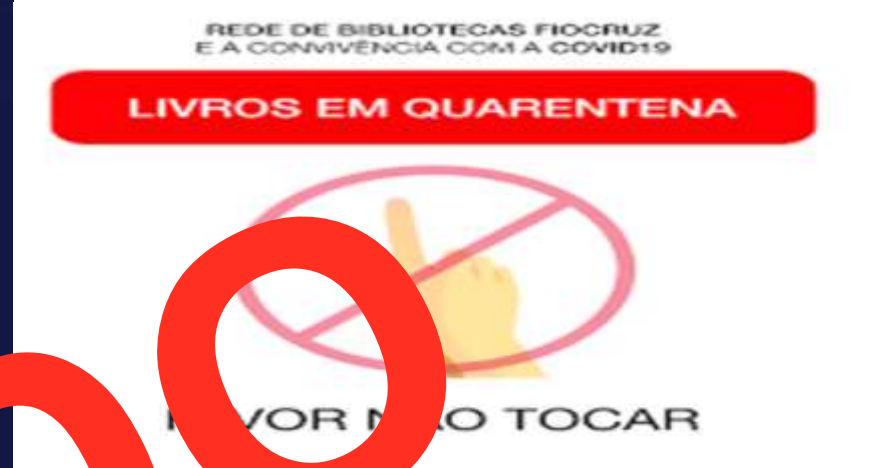
ATENÇÃO!

As Bibliotecas Públicas da Rede Municipal encontram-se **FECHADAS** por tempo indeterminado, assim como o atendimento ao público, em virtude da pandemia do COVID-19.

Todas as devoluções de empréstimos serão prorrogadas.

Dúvidas acesse:
<https://www.biblioteca.município.sp.gov.br>





UFMS LUTA CONTRA O
CORONAVÍRUS
COVID - 19

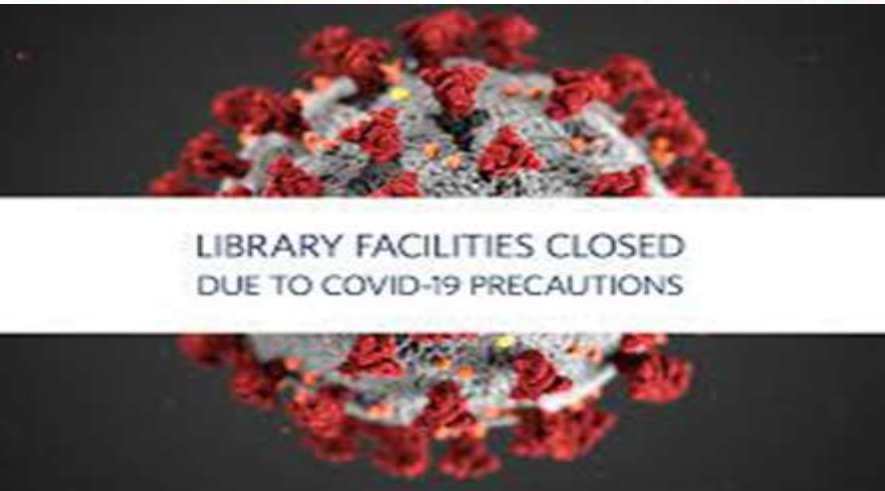
MEDIDA DE PREVENÇÃO
BIBLIOTECA

Estão suspensas as atividades.

Dê preferência às consultas por meio da plataforma Minha Biblioteca

Acesse:
ufms.br/coronavirus







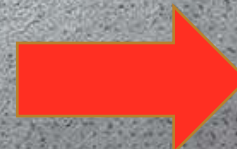
CRISES







OPORTUNIDADE



ESTAGNAÇÃO

#UTILIZE A CRISE A VOSSO FAVOR



GESTÃO DE CRISE

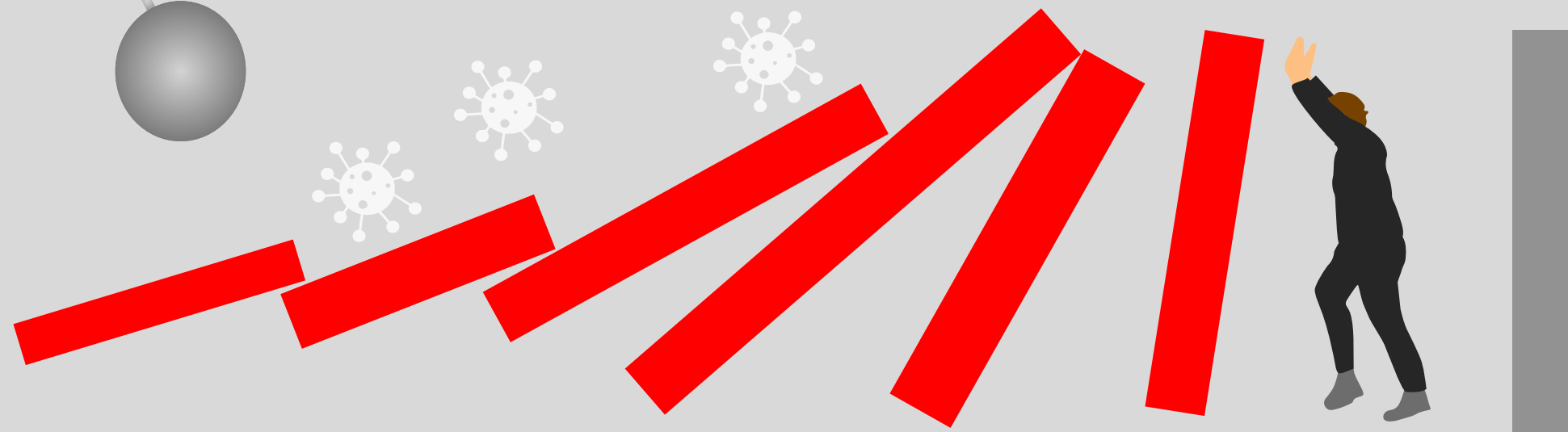
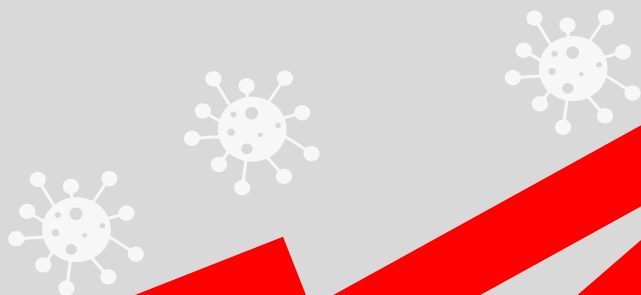
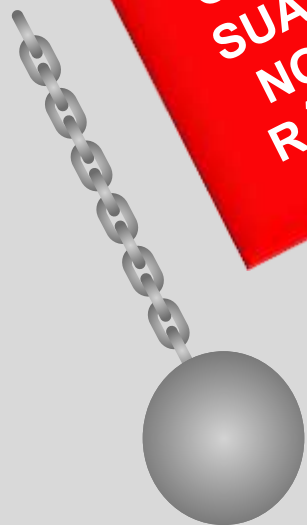


RETORNAR A
ORGANIZAÇÃO ÀS
SUAS OPERAÇÕES
NORMAIS O MAIS
RÁPIDO POSSÍVEL

E GARANTIR QUE AS
PESSOAS
(COLABORADORES E
BENEFICIÁRIOS)
ESTEJAM SEGURAS.

EVITAR DANOS
IRREVERSÍVEIS À
ORGANIZAÇÃO

RESTAURAR A
CALMA E A
ESTABILIDADE





GESTÃO DA QUALIDADE



ANÁLISE



AValiação



MELHORIA



PROCESSO



APROVAÇÃO



RESULTADO



CLIENTE

A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
GESTÃO DA QUALIDADE COMO A ISO
9001, É UMA BOA ESCOLHA PARA
SUPERAR OS OBSTÁCULOS
APRESENTADOS EM TEMPOS DE CRISE.

ISO 9001:2015



GESTÃO DE
RELACIONAMENTOS

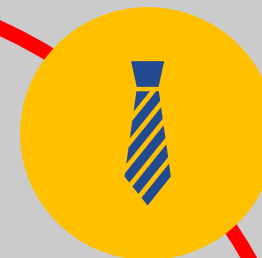
TOMADA DE DECISÕES
BASEADA EM
EVIDENCIAS

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DE QUALIDADE DO ISO 9001

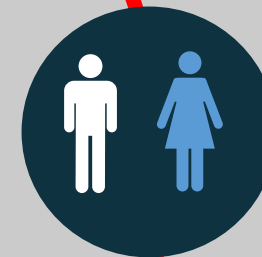
MELHORIA CONTINUA



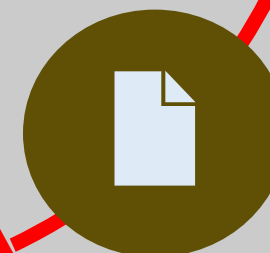
FOCO NO CLIENTE



LIDERANÇA



ENVOLVER PESSOAS



ABORDAGEM POR
PROCESSOS





FOCO NO CLIENTE



Universidade do Minho
Serviço de Documentação e Bibliotecas

O foco principal da gestão da qualidade é atender as necessidades dos clientes e empenhar-se em exceder as expectativas dos clientes.



COMPREENDER AS
NECESSIDADES CLIENTES



PLANEAR, DESENVOLVER,
PRODUZIR PRODUTOS E
SERVIÇOS



VINCULAR OS OBJETIVOS
DA ORGANIZAÇÃO ÀS
NECESSIDADES CLIENTES



MEDIR E MONITORAR A
SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES E TOMAR AS
AÇÕES APROPRIADAS





LIDERANÇA



Universidade do Minho
Serviço de Documentação e Bibliotecas

Os líderes são os principais responsáveis por difundir a Qualidade: líderes envolvidos, envolvem mais pessoas.



INCENTIVAR O
COMPROMETIMENTO
DE TODA A
ORGANIZAÇÃO PARA A
QUALIDADE



ESTABELECER UMA
CULTURA DE
CONFIANÇA E
INTEGRIDADE



**INSPIRAR,
INCENTIVAR E
RECONHECER**
AS PESSOAS E A
SUA
CONTRIBUIÇÃO



ENVOLVER PESSOAS



***Pessoas competentes,
habilitadas e
empenhadas a todos os
níveis em toda a
organização são
essenciais para
melhorar a capacidade
de criar e proporcionar
valor.***



COMUNICAR COM AS PESSOAS



FACILITAR A DISCUSSÃO
ABERTA E A PARTILHA DE
INFORMAÇÃO,
CONHECIMENTO E
EXPERIÊNCIA.



PROMOVER A COLABORAÇÃO
EM TODO A ORGANIZAÇÃO



ABORDAGEM POR PROCESSOS



*Não é possível ter
Qualidade sem
estabelecer processos e
definir como estes são
executados. É essencial
organizar o trabalho e de
que forma este pode ser
planeado, analisado,
medido e melhorado.*



**GARANTIR QUE AS
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS**
ESTÃO DISPONÍVEIS PARA
OPERAR, MONITORIZAR E
MELHORAR OS PROCESSOS



GERIR RISCOS QUE POSSAM
AFETAR AS SAÍDAS DOS
PROCESSOS



PERMITIR QUE A
ORGANIZAÇÃO FORNEÇA
**CONFIANÇA ÀS PARTES
INTERESSADAS.**



MELHORIA



É necessário verificar, analisar, planear e melhorar. As organizações que têm sucesso estão permanentemente focadas na melhoria.



GARANTIR QUE AS PESSOAS TENHAM COMPETÊNCIAS



FORMAÇÃO DE COLABORADORES SOBRE COMO APLICAR FERRAMENTAS E METODOLOGIAS BÁSICAS PARA ATINGIR OS OBJETIVOS DE MELHORIA.



ACOMPANHAR, REVER E AUDITAR O PLANEAMENTO, IMPLEMENTAÇÃO, CONCLUSÃO E RESULTADOS

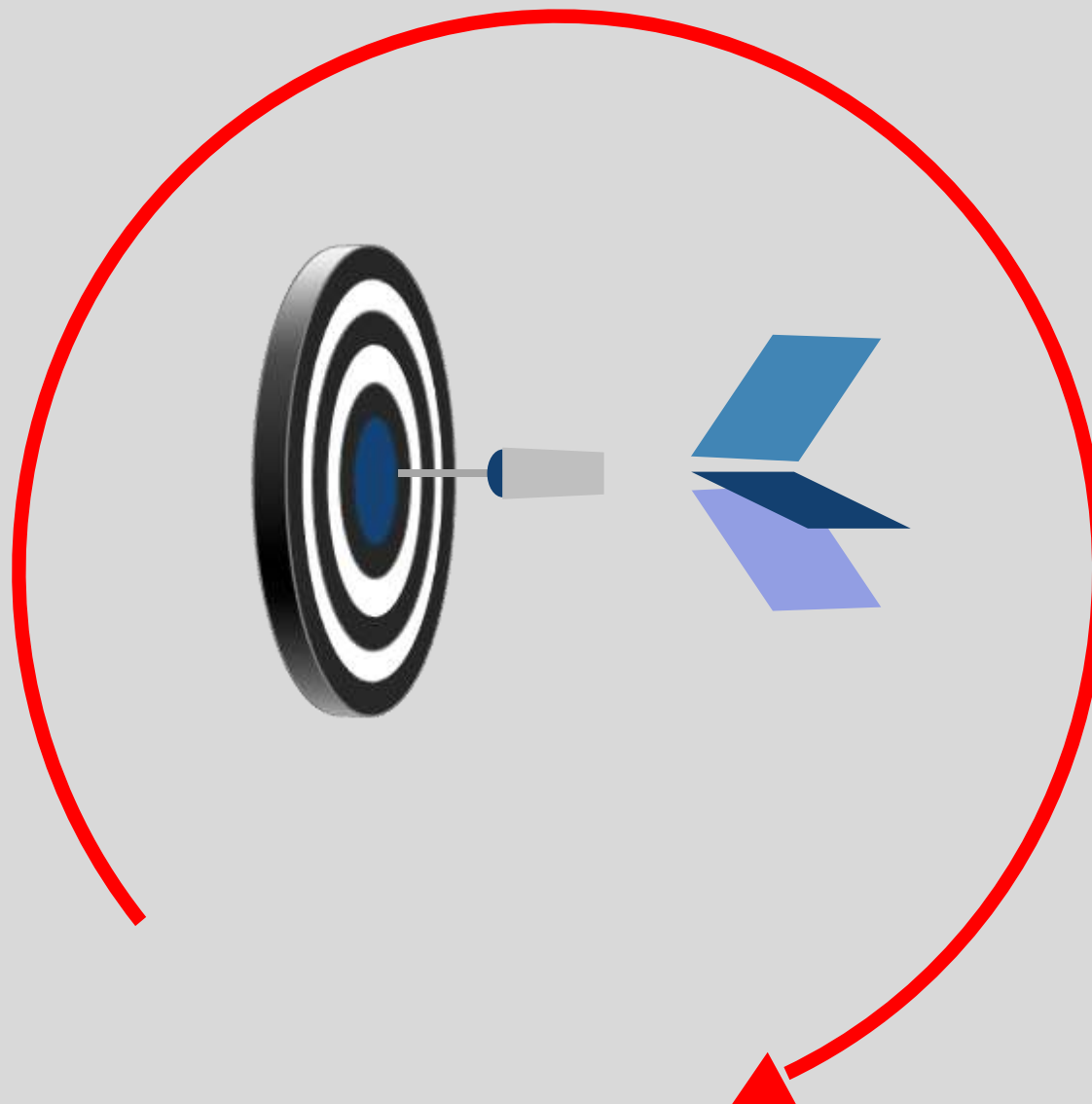


TOMADA DE DECISÕES BASEADA EM EVIDÊNCIAS



Decisões tomadas com base na análise e avaliação de dados e informação são mais suscetíveis de produzir os resultados desejados.

CERTIFICAR-SE DE QUE OS **DADOS E INFORMAÇÕES** SÃO SUFICIENTEMENTE PRECISOS, CONFIÁVEIS E SEGUR



DETERMINAR, MEDIR E MONITORIZAR OS INDICADORES-CHAVE



ANALISAR E AVALIAR OS DADOS E INFORMAÇÕES UTILIZANDO MÉTODOS ADEQUADOS.



DISPONIBILIZAR TODOS OS **DADOS NECESSÁRIOS** PARA AS PESSOAS RELEVANTES



GESTÃO DE RELACIONAMENTOS



**Tudo acontece por
meio de
relacionamentos.
Para alcançar um
sucesso
sustentado, as
organizações
necessitam gerir
as suas relações
com todas as
partes envolvidas
nos processos.**



**DETERMINAR AS PARTES
INTERESSADAS
RELEVANTES**

**REUNIR E
PARTILHAR
INFORMAÇÃO,
EXPERIÊNCIA E
RECURSOS
COM AS PARTES
INTERESSADAS
RELEVANTES.**

**MEDIR O DESEMPENHO E
FORNECER FEEDBACK DO
DESEMPENHO ÀS PARTES
INTERESSADAS**



RESULTADOS



SUSTENTAR A PROCURA DAS BIBLIOTECAS ENQUANTO ESPAÇOS E SERVIÇOS			
Indicador	Meta 2020	Resultados 2020	Variação %
Média diária de visitas às bibliotecas	800	(Jan. 3506) (Mar/Abr. 0) - RESULTADO 1205	50.63%
Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural promovidos pela USDB nos espaços das bibliotecas	20	22	10%
Utilização de serviços multimédia	50	64	28%
DIVERSIFICAR E ATUALIZAR A OFERTA DE SERVIÇOS			
Ações de melhoria e modernização das bibliotecas enquanto espaços, equipamentos e sistemas	4	12	200%
DINAMIZAR OFERTA FORMATIVA E AÇÕES DE DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO			
Conteúdos/Materiais de divulgação novos ou atualizados	80	99	23.75%
Ações de formação em regime webinar realizadas ou organizadas pela USDB	30	143	376.66%
Ações de melhoria e modernização das bibliotecas enquanto espaços, equipamentos e sistemas	4	12	200%
Participantes em ações de formação/apresentação das bibliotecas	2000	3492	74.6%
Novas ações de formação	12	17	41.66%



SOMOS

Bibliotecas UMINHO





Obrigado !!

