



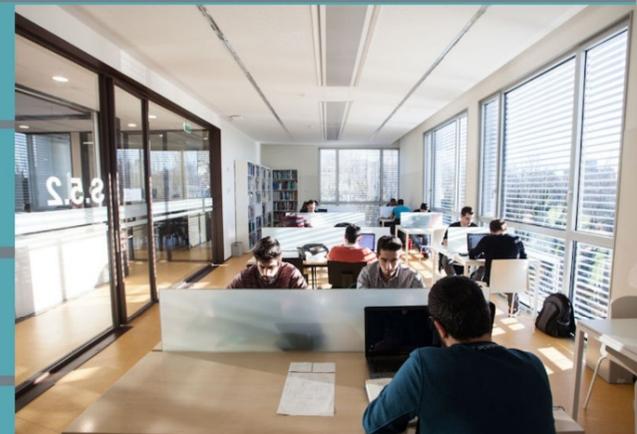
4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019



**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





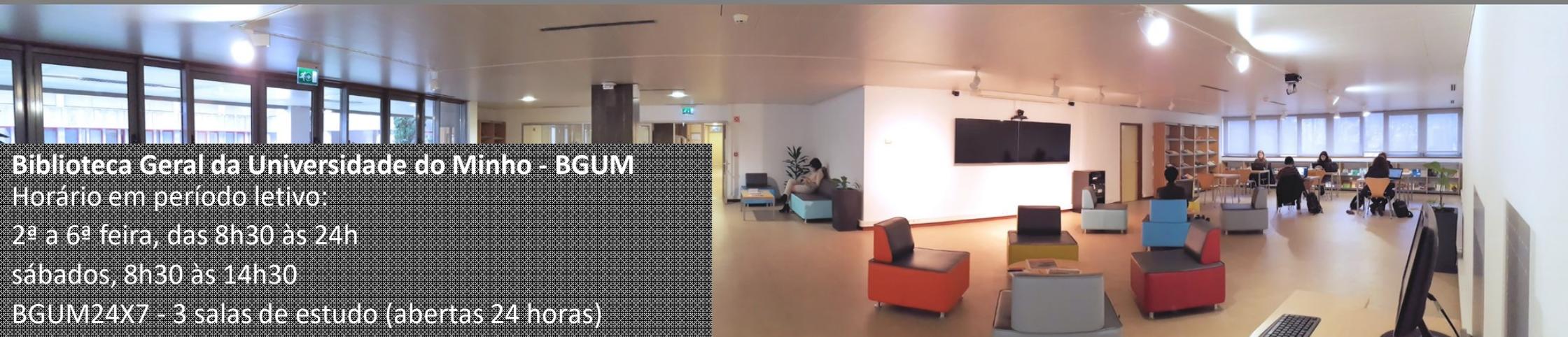
4º encontro das  
**bibliotecas**  
de ensino superior  
Coimbra, 4 e 5 de junho 2019

Serviços de Documentação da Universidade do Minho

Campus de Gualtar,



## Bibliotecas da Universidade do Minho





## 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

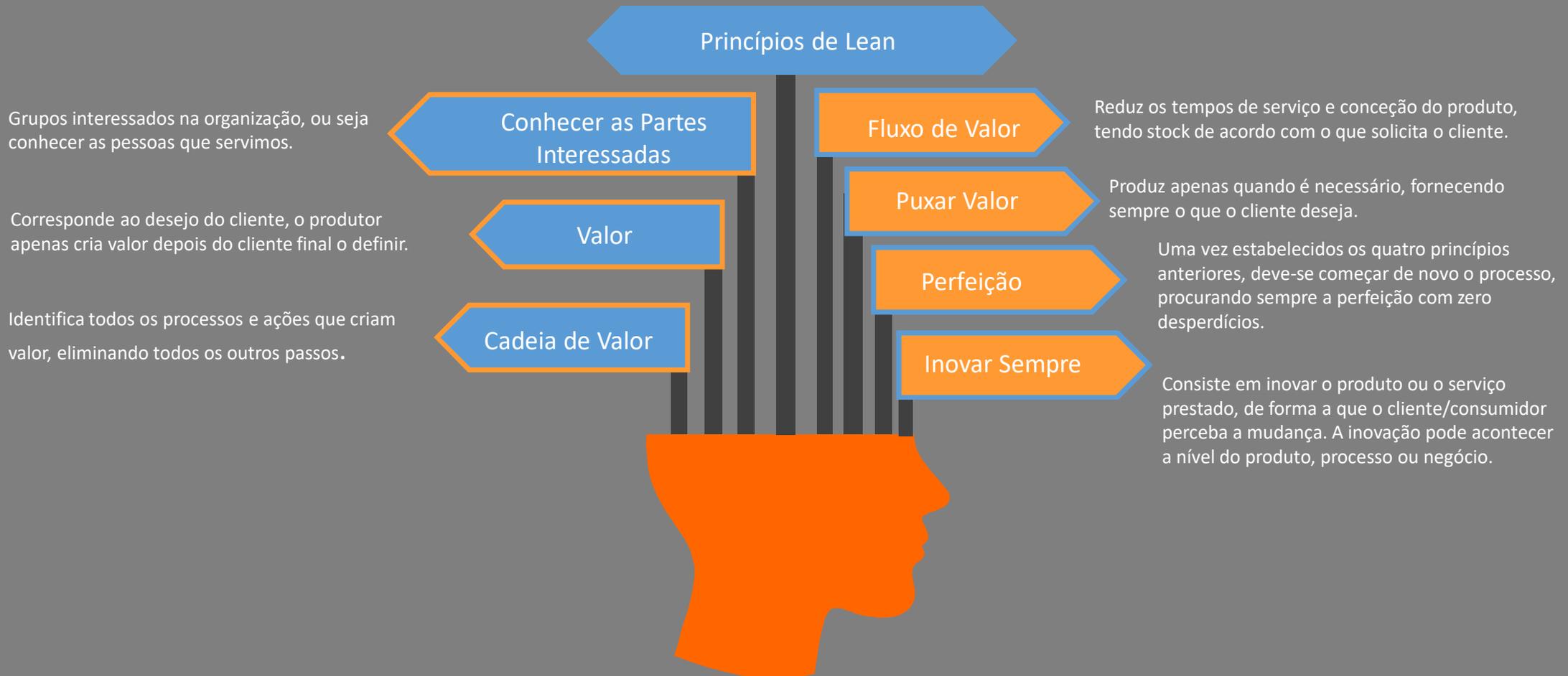
Motivação, estruturação e implementação de um sistema gestão da qualidade







## Estruturação - Lean Thinking



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



❖ Provisão de Recursos Humanos (RH)

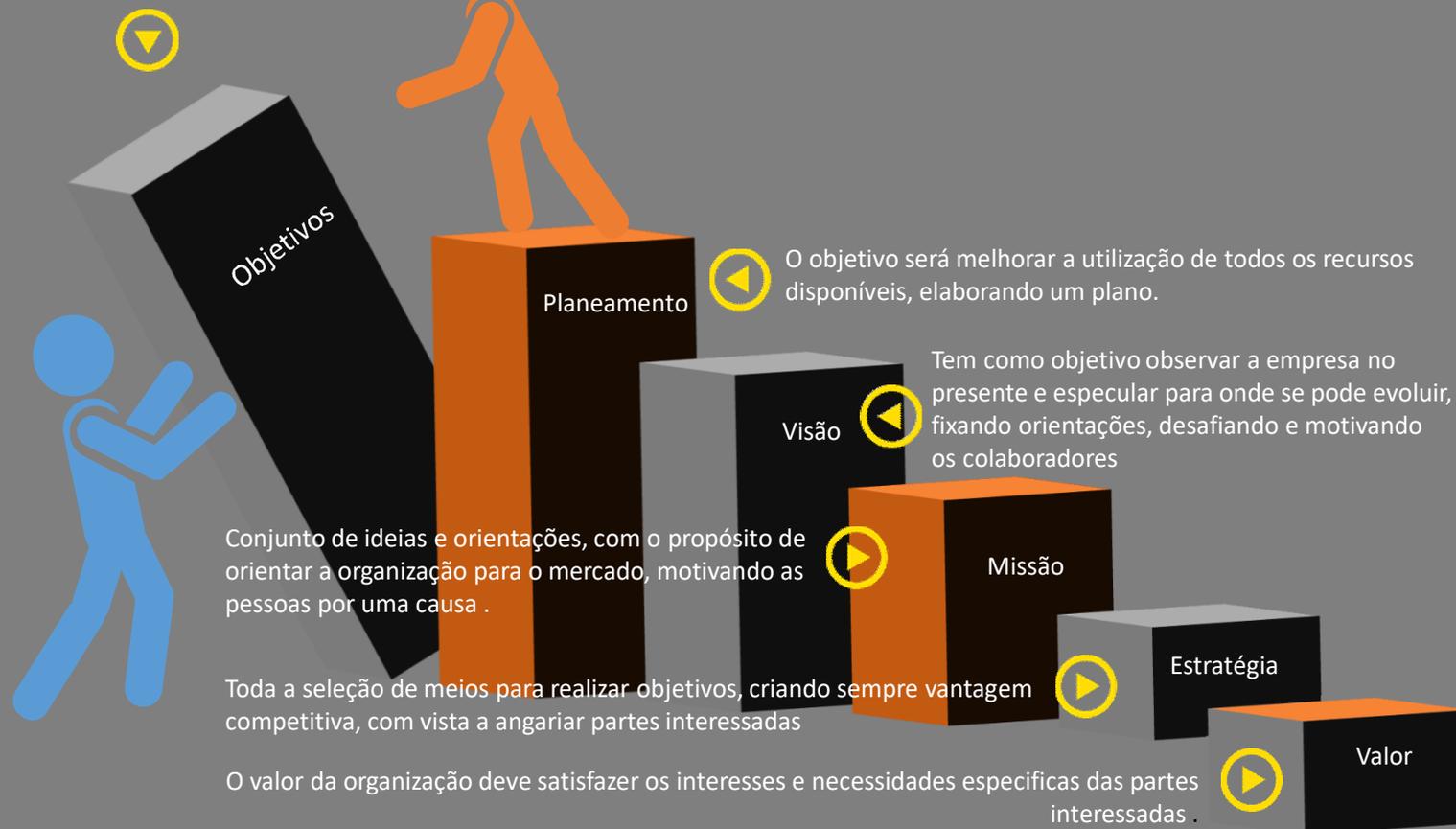


❖ Monitorização dos processos e resultados



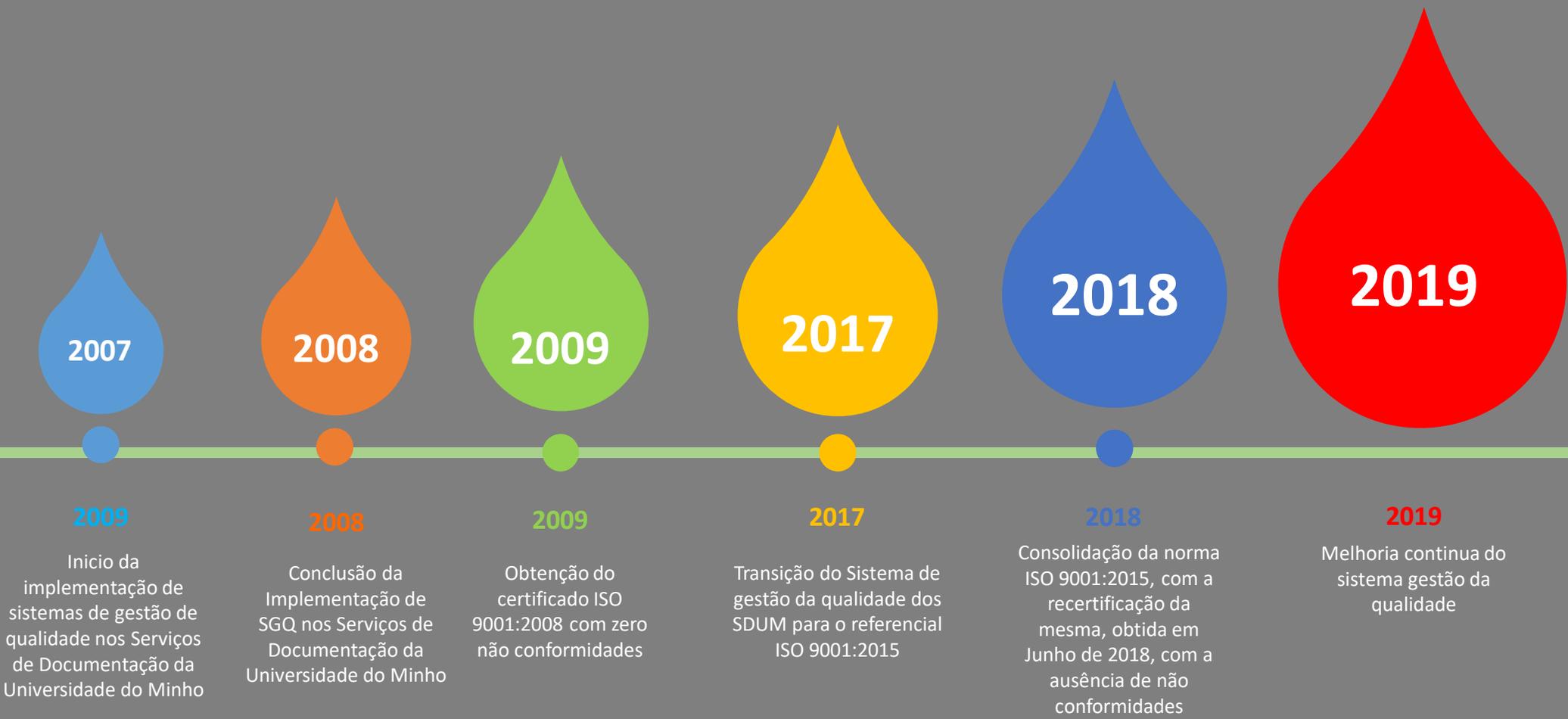
❖ Bem como a identificação e a avaliação de riscos e de oportunidades.

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



## Vantagens e Desvantagens



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?



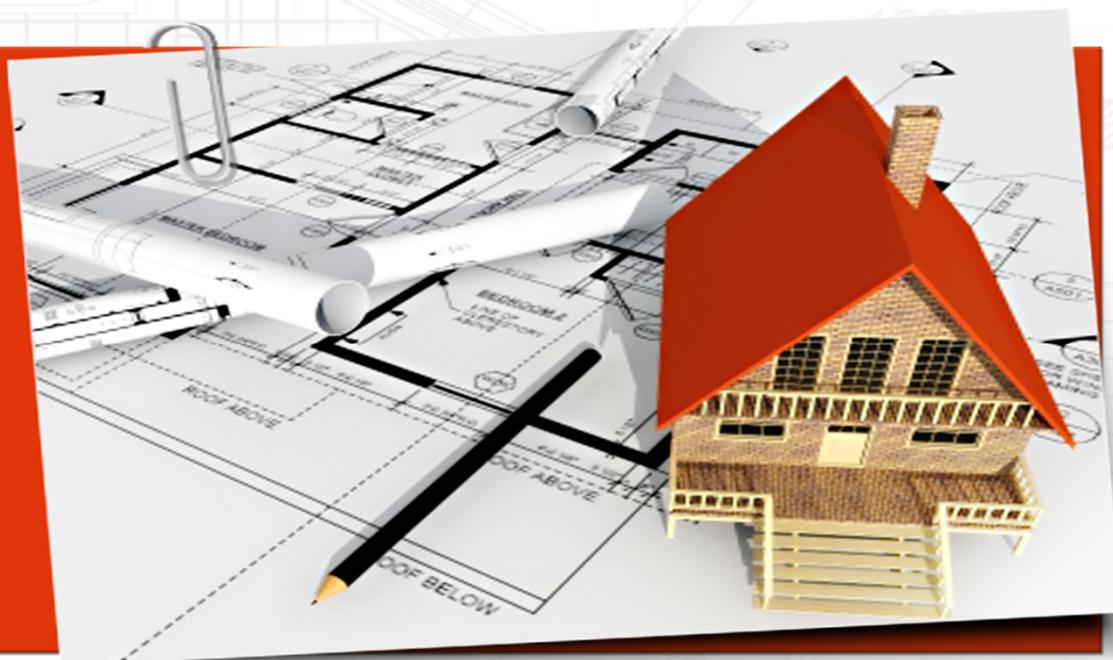
INQUÉRITO ONLINE  
até 5 JUNHO - PARTICIPE!  
A sua opinião é importante!

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



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

Ferramentas SGQ





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

## Ferramentas SGQ

sdum > Portal SDUM

Bem-vindo a Edward Cardoso | O meu site | As minhas hiperligações

**Portal SDUM**

Este Site: Portal SDUM

Acções do site

- Portal SDUM
- Índice Remissivo
- Lista de Documentos
- Suporte
- Documentação de Referência SGQ
- FAQs

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'

Este Site: Portal SDUM



**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

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

Pedidos de Suporte Responsável Qualidade

Planos de Atividades

Programa de Gestão

Relatórios de Atividades

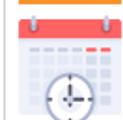
Relatórios de Gestão



Obsoletos



Blogue SDUM



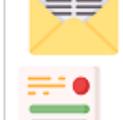
Calendário  
Ausências



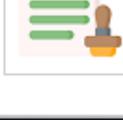
Índice  
Remissivo



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!*