

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

PATRÍCIA COSTA

11 NOVEMBRO, 2022

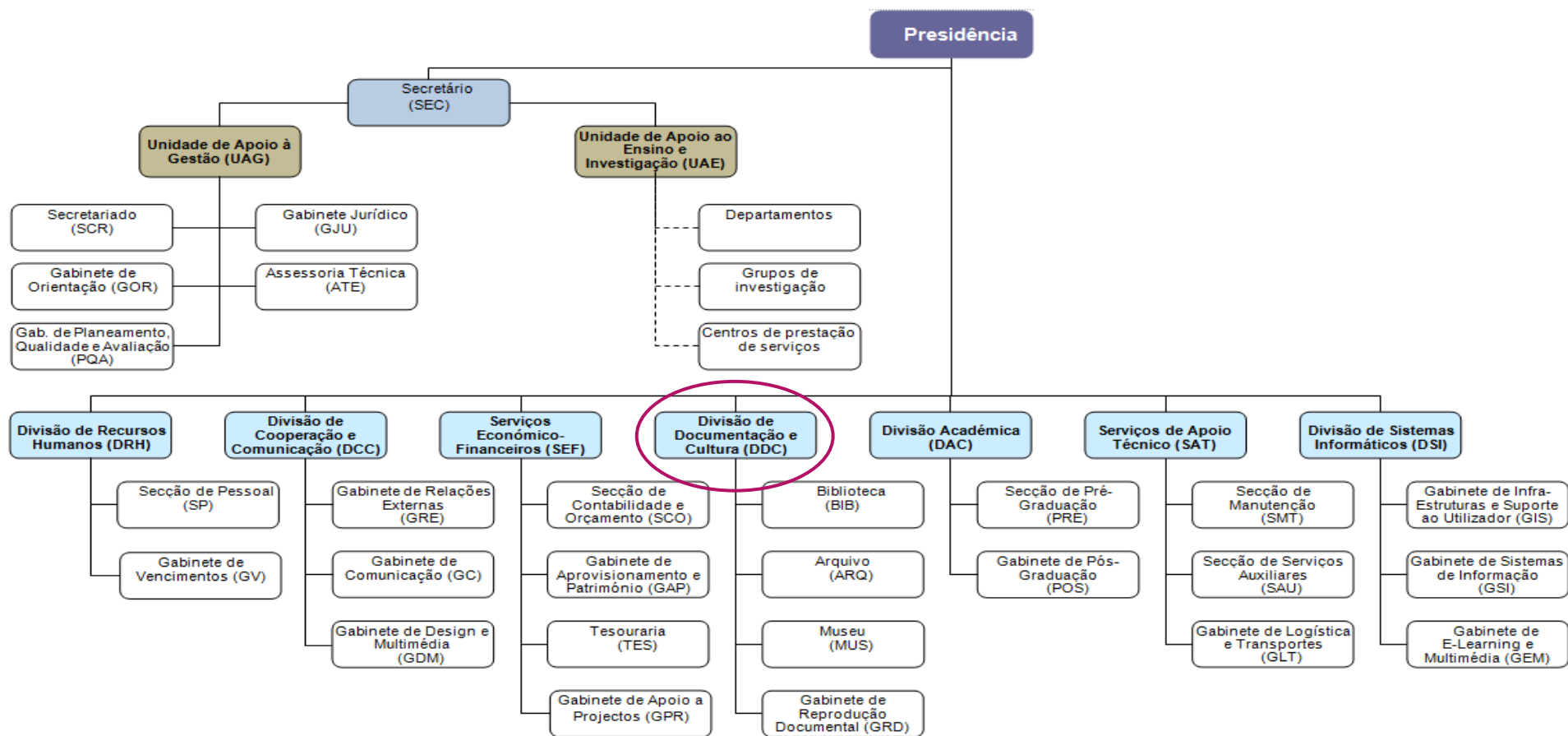
4º CONFERÊNCIA GT-SIM



O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ O **Instituto Superior de Engenharia do Porto** (ISEP) assume-se como comunidade socialmente responsável, promovendo políticas que visam a excelência das suas atividades, em particular nas áreas de formação, de investigação e transferência aplicada de tecnologia e do saber.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade



O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

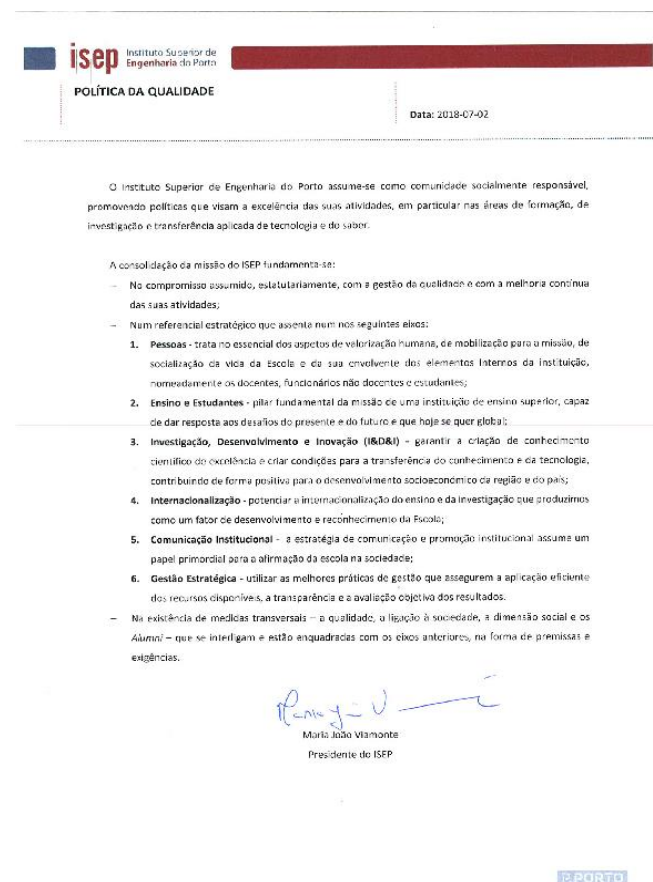


[Museu Do Isep \(4dvirtual-lab.com\)](http://4dvirtual-lab.com)

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

Eixos:

1. Pessoas
2. Ensino e Estudantes
3. Investigação, Desenvolvimento e Inovação (I&D&I)
4. Internacionalização
5. Comunicação
6. Gestão Estratégica



O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ Com a certificação da Escola no âmbito da Norma ISO 9001, em 2011 o Museu do ISEP teve que elaborar um **sistema documental** (procedimentos, instruções de trabalho e impressos), tendo como base a sua missão “Reunir, em benefício da comunidade, bens culturais, materiais e imateriais, representativos da evolução do ensino industrial, destacando o seu contributo para o desenvolvimento nacional”.

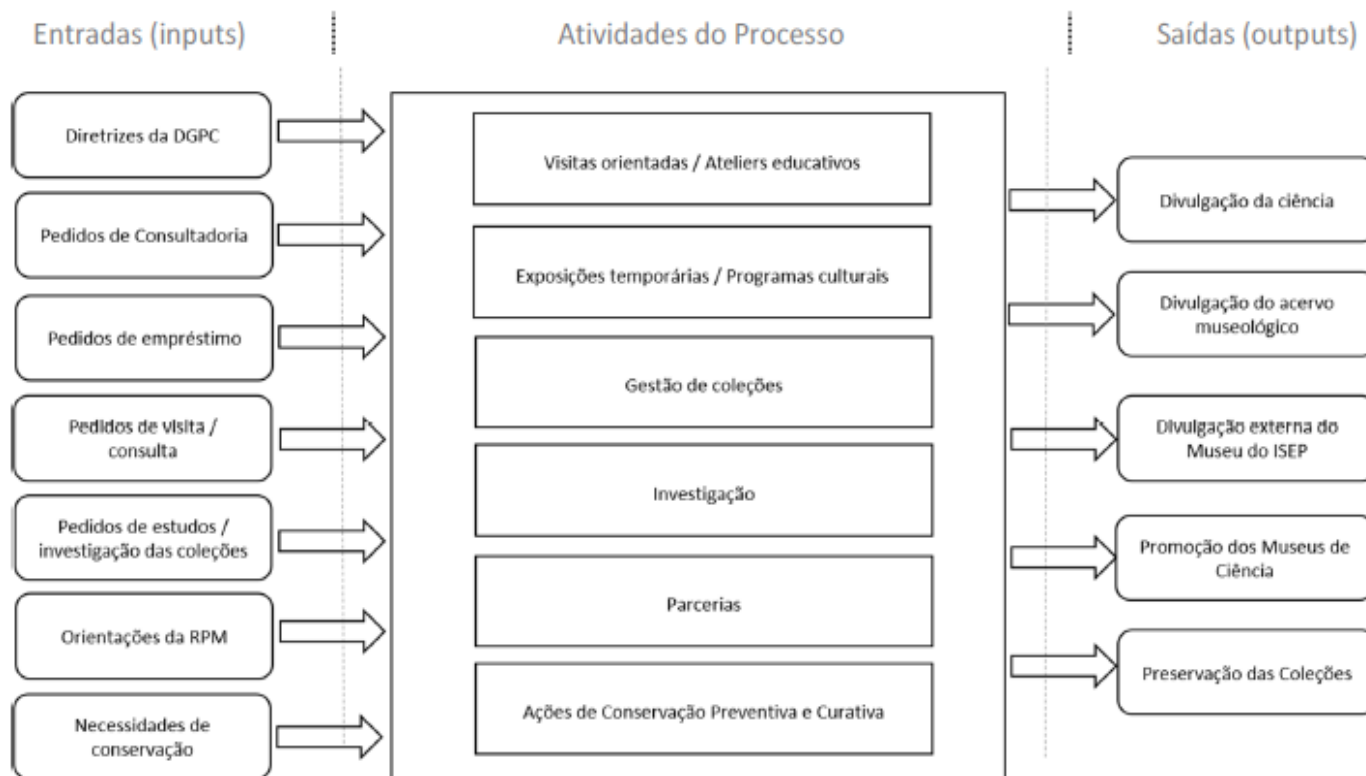
O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ O objetivo foi **regulamentar** todo o seu funcionamento, de forma a definir metodologias de estudo e acesso ao acervo museológico por parte dos utilizadores e as principais atividades internas desenvolvidas, assegurando assim a divulgação do património cultural e científico que tem à sua guarda.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ Toda a atividade está sistematizada num **descritivo de processo**, onde estão indicadas as entradas (inputs), atividades, as saídas (outputs), objetivos, procedimentos/documentos aplicáveis, atividades e a motorização/medição através de vários indicadores.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade



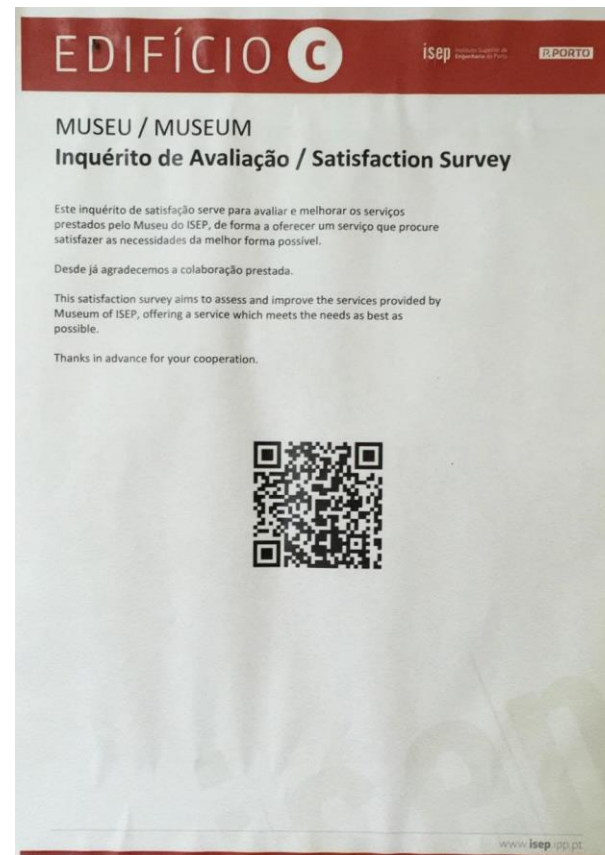
O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo: Divulgar o espólio cultural, representativo da evolução do ensino industrial, destacando o seu contributo para o desenvolvimento nacional através da gestão de bens culturais, materiais e imateriais.			
Gestor do Processo: Responsável da Divisão de Documentação e Cultura			
Procedimentos/ Documentos aplicáveis:	Regulamento do Museu DDC-MUS-PG001 – Atividades e Funcionamento do Museu DDC-MUS-PG002 – Incorporação de objetos DDC-MUS-PG003 – Depósito de objetos DDC-MUS-IT001 – Conservação Preventiva DDC-MUS-IT002 – Inventário museológico DDC-MUS-IT003 – Monitorização e controlo ambiental DDC-MUS-IT004 – Funcionamento da Base de Dados do Museu		
Cláusulas Normativas aplicáveis: ISO 9001:2015 (8.5 e 8.7)			
Atividades		Responsáveis/Intervenientes	
Visitas Orientadas / Ateliers Educativos		MUS	
Exposições temporárias / Programas Culturais		MUS	
Gestão de Coleções		MUS	
Investigação		MUS	
Parcerias		MUS	
Ações de conservação preventiva e curativa		MUS	
Monitorização/Medição:			
Indicadores		Periodicidade	Responsável
Satisfação das partes interessadas		Anual	DDC
Nº de atividades desenvolvidas no Museu		Anual	DDC
Promoção e divulgação da ciência		Anual	DDC
Taxa de divulgação das atividades		Anual	DDC
Nº médio de visitantes mensal (físicos e virtuais)		Anual	DDC
Taxa de execução do Plano anual de conservação		Anual	DDC

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ Satisfação das partes interessadas:
 - ▶ Qualidade do atendimento;
 - ▶ Qualidade da exposição temporária;
 - ▶ Qualidade da visita orientada;
 - ▶ Qualidade dos folhetos;
 - ▶ Organização dos espaços, conforto e limpeza.

(Português/Inglês)



The image shows a survey form titled 'EDIFÍCIO C' with the ISEP logo and 'R. PORTO'. The main heading is 'MUSEU / MUSEUM' followed by 'Inquérito de Avaliação / Satisfaction Survey'. The text explains that the survey aims to assess and improve services provided by the Museum of ISEP. It includes a QR code for access and a thank you message. The website 'www.isep.pt' is at the bottom.

EDIFÍCIO C isep R. PORTO

MUSEU / MUSEUM
Inquérito de Avaliação / Satisfaction Survey

Este inquérito de satisfação serve para avaliar e melhorar os serviços prestados pelo Museu do ISEP, de forma a oferecer um serviço que procure satisfazer as necessidades da melhor forma possível.

Desde já agradecemos a colaboração prestada.

This satisfaction survey aims to assess and improve the services provided by Museum of ISEP, offering a service which meets the needs as best as possible.

Thanks in advance for your cooperation.



www.isep.pt

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ Procedimentos;
- ▶ Instruções de trabalho;
- ▶ Impressos.

A diferença entre um procedimento e uma instrução de trabalho - enquanto um procedimento aborda o conteúdo de forma ampla (macro), uma instrução de trabalho possui um nível de detalhe maior (micro). É comum procedimentos fazerem referências à instruções de trabalho.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade



- ▶ Procedimentos
 - ▶ Atividades e funcionamento do Museu;
 - ▶ Incorporação de Objetos;
 - ▶ Depósito de Objetos.
- ▶ Instruções de Trabalho
 - ▶ Conservação preventiva;
 - ▶ Inventário Museológico;
 - ▶ Monitorização e controlo ambiental;
 - ▶ Funcionamento da base de dados.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

► Impressos

- Ficha de consulta de documentação - Arquivo Histórico
- Ficha de consulta do acervo museológico
- Relatório de verificação de peça em trânsito
- Ficha de cedência de imagens digitalizadas
- Ficha de autorização de filmagens
- Acordo de cedência de peças para efeito de exposição temporária
- Ficha de Monitorização da Temperatura e da Humidade Relativa
- Visitas orientadas / Ateliers educativos
- Registo de Atividades
- Registo de doação/transferência de objetos para o Museu do ISEP
- Avaliação de evento
- Plano anual de conservação
- Ficha de registo de ações de restauro
- Relatório de ações de conservação e restauro
- Ficha de consulta de documentação - Fundo Bibliográfico Antigo
- Autorização para captação de imagens através de dispositivos digitais de uso pessoal
- Termo de responsabilidade – Arquivo Histórico/Fundo Bibliográfico Arquivo

The image displays three sample forms from the ISEP quality management system, each featuring the ISEP logo and name.

Form 1: REGISTO DE ATIVIDADES

This form is used for recording activities. It includes fields for 'Nome da Atividade', 'Duração', and 'Público Alvo'. Below these are several horizontal lines for additional information. A section titled 'Observações' is also present.

Form 2: TERMO DE RESPONSABILIDADE

This form is used for establishing responsibility. It includes a section for 'Dados Pessoais' with fields for 'Nome', 'E-mail/Telefone', and 'Documento de identificação' (with checkboxes for 'Cartão de cidadão' and 'Passaporte'). It also has fields for 'Profissão', 'Entidade Empregadora', and 'Entidade que solicita'. A declaration section states: 'Eu, acima identificado, comprometo-me a não fazer reprodução da documentação em consulta. Para apresentar o pedido de autorização de reprodução ao Coordenador da Divisão de Documentação e...'. At the bottom, there are signature lines for 'O Requerente' and 'O Coordenador da Divisão de Documentação'.

Form 3: RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE PEÇA EM TRÂNSITO

This form is used for reporting on the verification of a piece in transit. It includes a table for environmental conditions: 'Exposição', 'Temperatura (°C) Min / Max', 'Humidade relativa (%) Min / Max', and 'Iluminação (Lux) Min / Max'. Below this is a section for 'Caracterização da peça' with fields for 'Categoria', 'Sub-Categoria', 'Denominação', 'Cotação', 'NT de inventário', and 'Dimensões'. A 'Verificação à saída' section includes 'Estado de Conservação' (with a note 'Anomalias assinaladas em (preto amarelo)'), a date field, and checkboxes for '(Muito - GTP)' and '(Entidade Receptor)'. A similar 'Verificação à chegada' section is at the bottom.

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ Lembramos que para além da atividade museológica, estão inseridos nestes documentos toda a atividade desenvolvida no **arquivo histórico** e no **acervo bibliográfico antigo**, ambos sob tutela do museu.
 - ▶ Plano de classificação do Instituto Industrial do Porto (1865-1886) (instrução de trabalho);
 - ▶ Catálogo do Arquivo Histórico (impresso).

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

PLANO DE GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

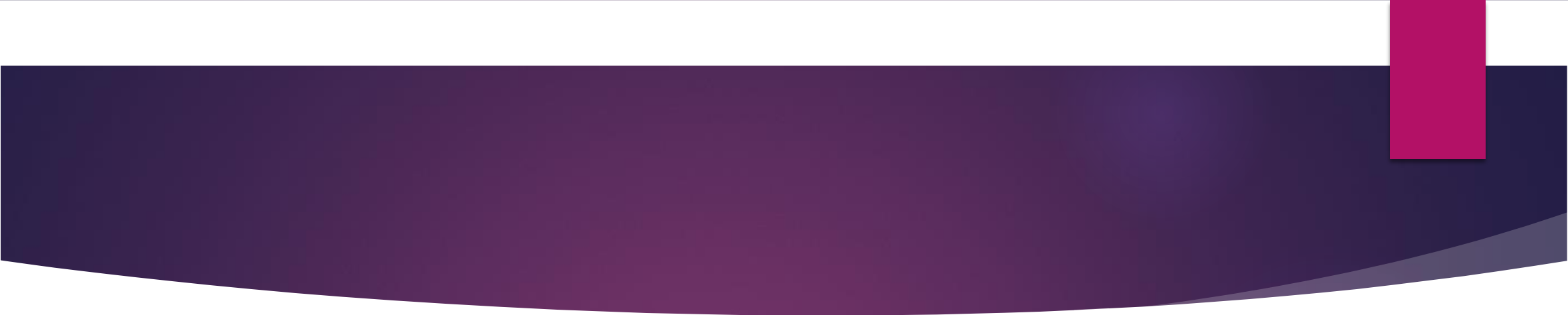
Proc.	R/O	Descrição dos Riscos/Oportunidades	Riscos			Ações Implementadas ou a implementar					Eficaz? (S/N)	Reavaliação do Risco		
			P	S	N	Descrição	Implementada? S/N	Resp.	Prazo implem.	Acompanhamento		P	S	N
PR05	R	Objetos danificados ou furtados em exposições temporárias realizadas no exterior	M	A	E	Exigir o seguro das peças, quando estas saírem das instalações do ISEP.	S	MUS						
						Acompanhar o transporte das peças, sempre que possível, quando estas saírem das instalações do ISEP.	S	MUS						
						Acompanhar a montagem e desmontagem das exposições, quando aplicável.	S	MUS						
PR05	R	Falha no sistema informático	B	A	Md	Cumprir o DSI-GIS-PG001-Proteção e Segurança de Dados e a DSI-GIS-IT001-Backup's.	S	GIS						
PR05	R	Risco de incêndio	B	A	Md	Vigilância do espaço for a do horário de funcionamento do Museu,	S	MUS/ SAT						
PR05	R	Risco de inundação	M	M	Md	Limpeza regular dos boeiros junto ao Museu.	S	MUS/ SMT						

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

	Nível de Risco (N) / Impacto			
Probabilidade (P)	Alta (A)	Moderado (Md)	Elevado (E)	Elevado (E)
	Média (M)	Reduzido (R)	Moderado (Md)	Elevado (E)
	Baixa (B)	Reduzido (R)	Reduzido (R)	Moderado (Md)
		Baixa (B)	Média (M)	Alta (A)
	Severidade (S) / Consequência			

O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

- ▶ A implementação de um sistema de gestão da qualidade num museu, implicará **sempre uma mudança de mentalidades e de cultura institucional**, mas contribuirá para uma gestão mais eficaz de bens culturais, para a melhoria continua do serviço prestado e para a satisfação das partes interessadas.



Muito Obrigada!

pcmc@isep.ipp.pt

Tel. 228340508