

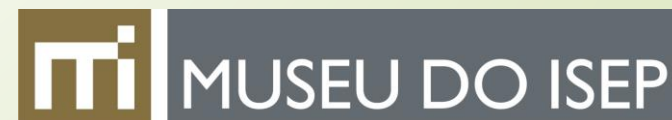
# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP


Patrícia Costa

**3ª Conferência GTSIM**

8 novembro, 2019

Museu das Comunicações





# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- 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 sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- ▶ 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 sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

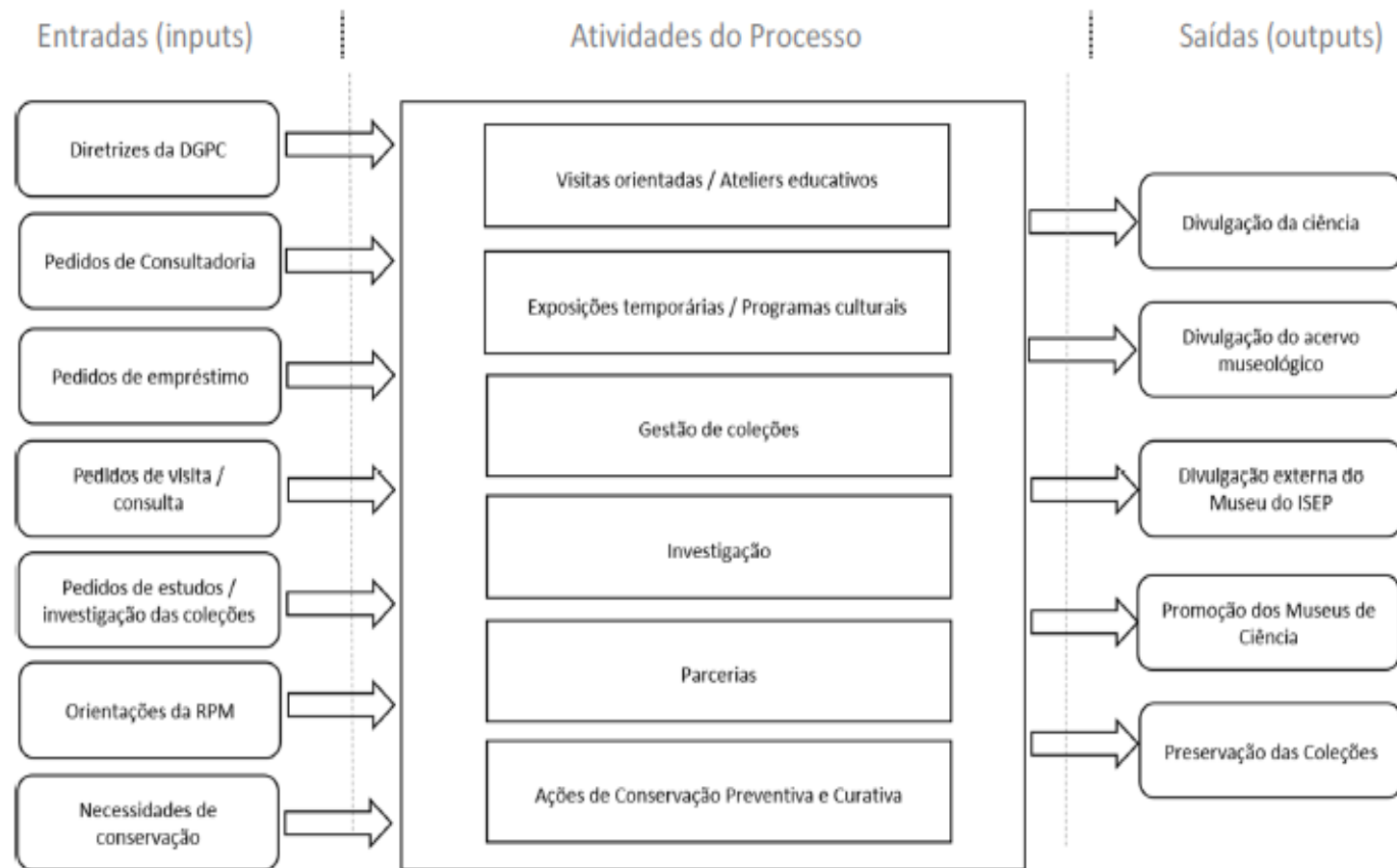
- O objetivo foi regulamentar todo o seu funcionamento, de forma a definir metodologias de acesso ao acervo por parte dos utilizadores e as principais atividades internas desenvolvidas, assegurando assim a divulgação do património cultural e científico que tem à sua guarda.



# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- ▶ 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 sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP





# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

**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


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 sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP


- Procedimentos;
- Instruções de trabalho;
- Impressos.





# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- 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 sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

## ► 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



# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- ▶ 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.



# O sistema de gestão da qualidade aplicado ao Museu do ISEP

- 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 contínua do serviço prestado e para a satisfação das partes interessadas.



# Muito Obrigada!

[pcmc@isep.ipp.pt](mailto:pcmc@isep.ipp.pt)

Tel. 228340508