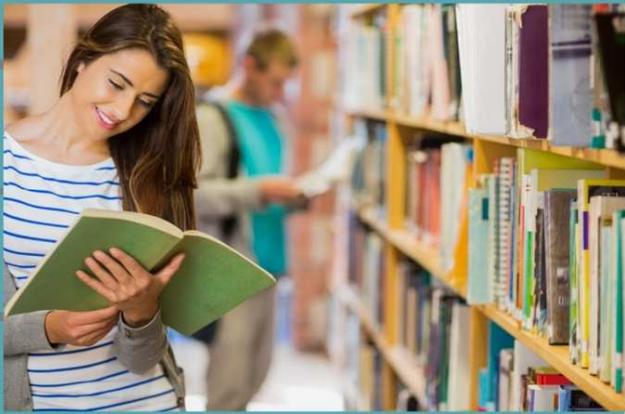




Universidade do Minho
Serviços de Documentação

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



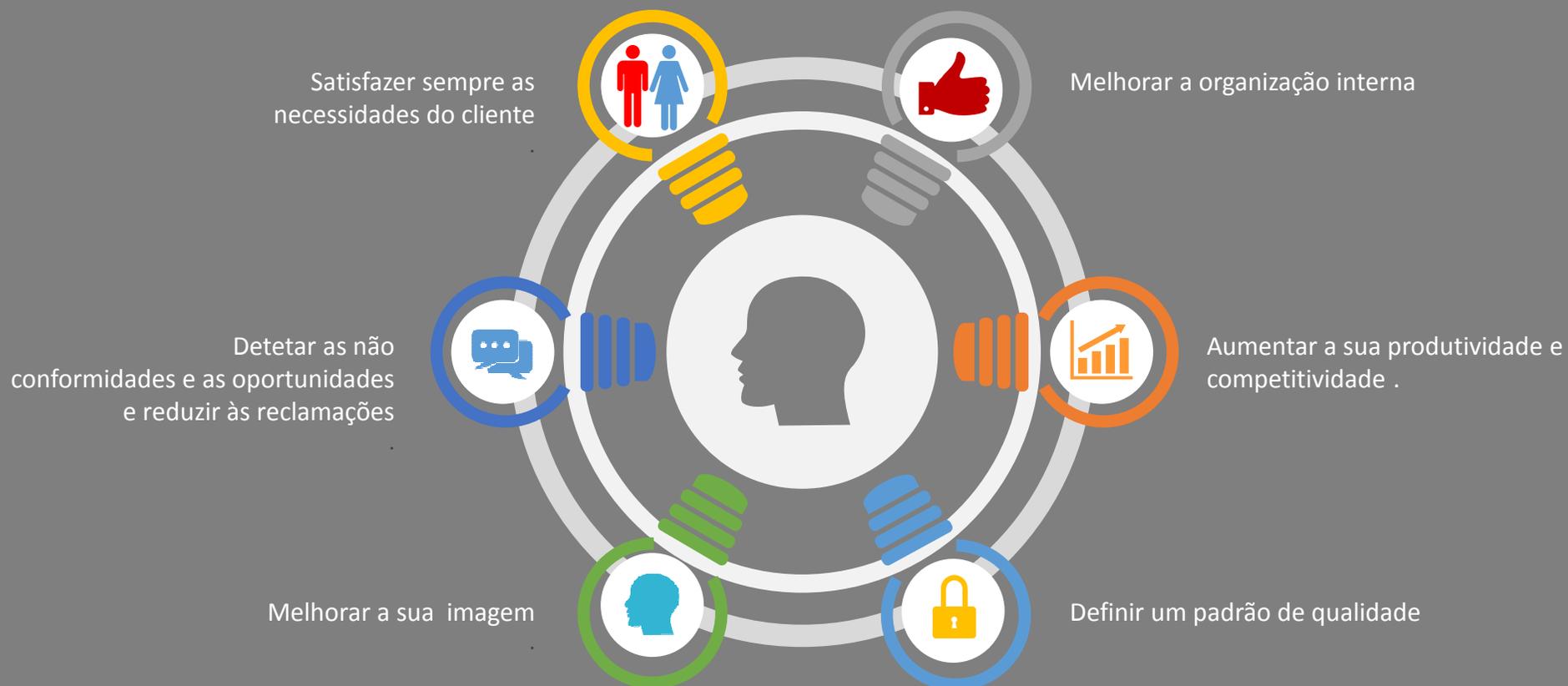
- ❖ Aquisições
- ❖ Leitura e Empréstimo
- ❖ Gabinetes de estudo de grupo
- ❖ Cabinas de estudo individual
- ❖ Empréstimo de portáteis
- ❖ Requisição de cacifos
- ❖ Pedido de Documentos
- ❖ Pesquisa e Difusão
- ❖ Formação
- ❖ UMinho Editora
- ❖ Multimédia
- ❖ RepositóriUM



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

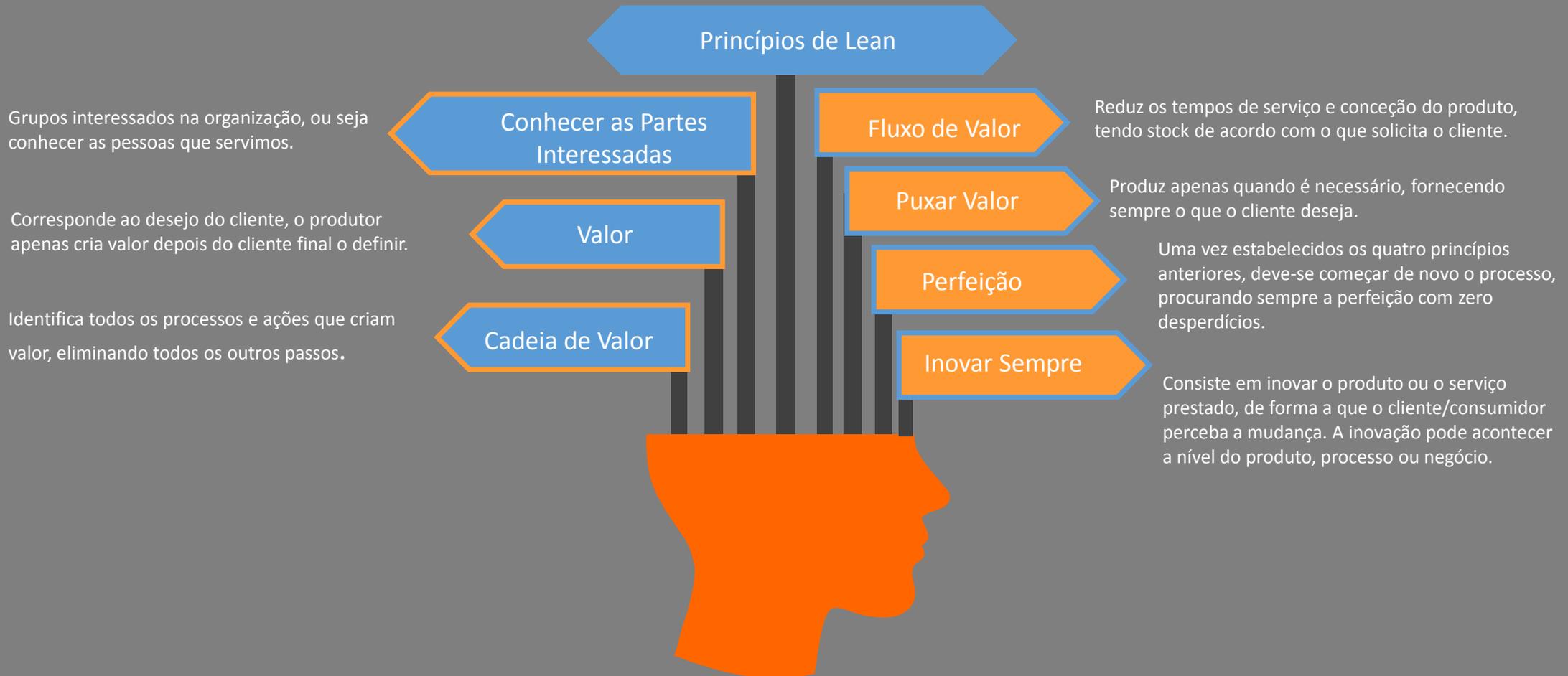
Motivação, estruturação e implementação de um sistema gestão da qualidade







Estruturação - Lean Thinking



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



❖ Provisão de Recursos Humanos (RH)

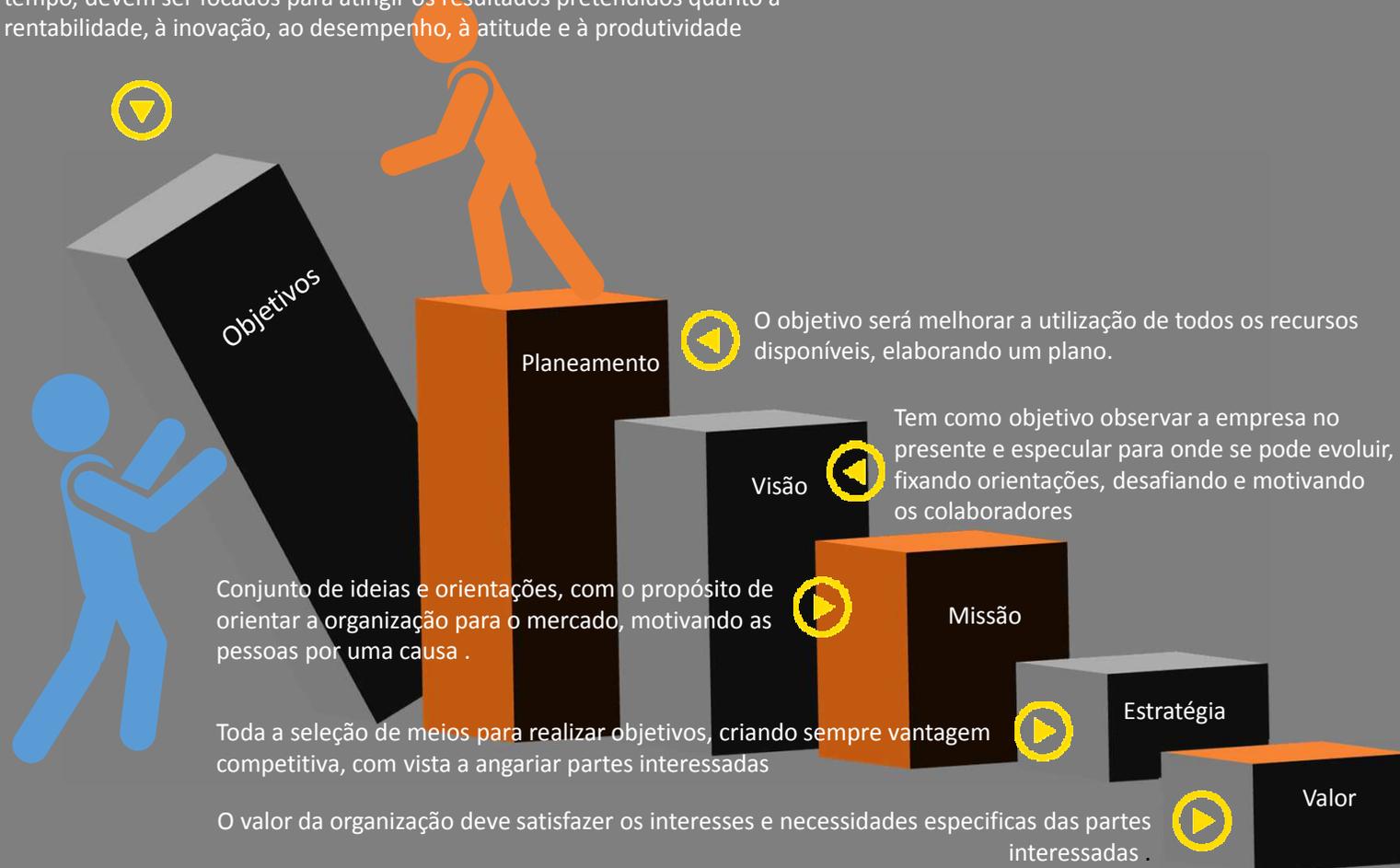


❖ Monitorização dos processos e resultados



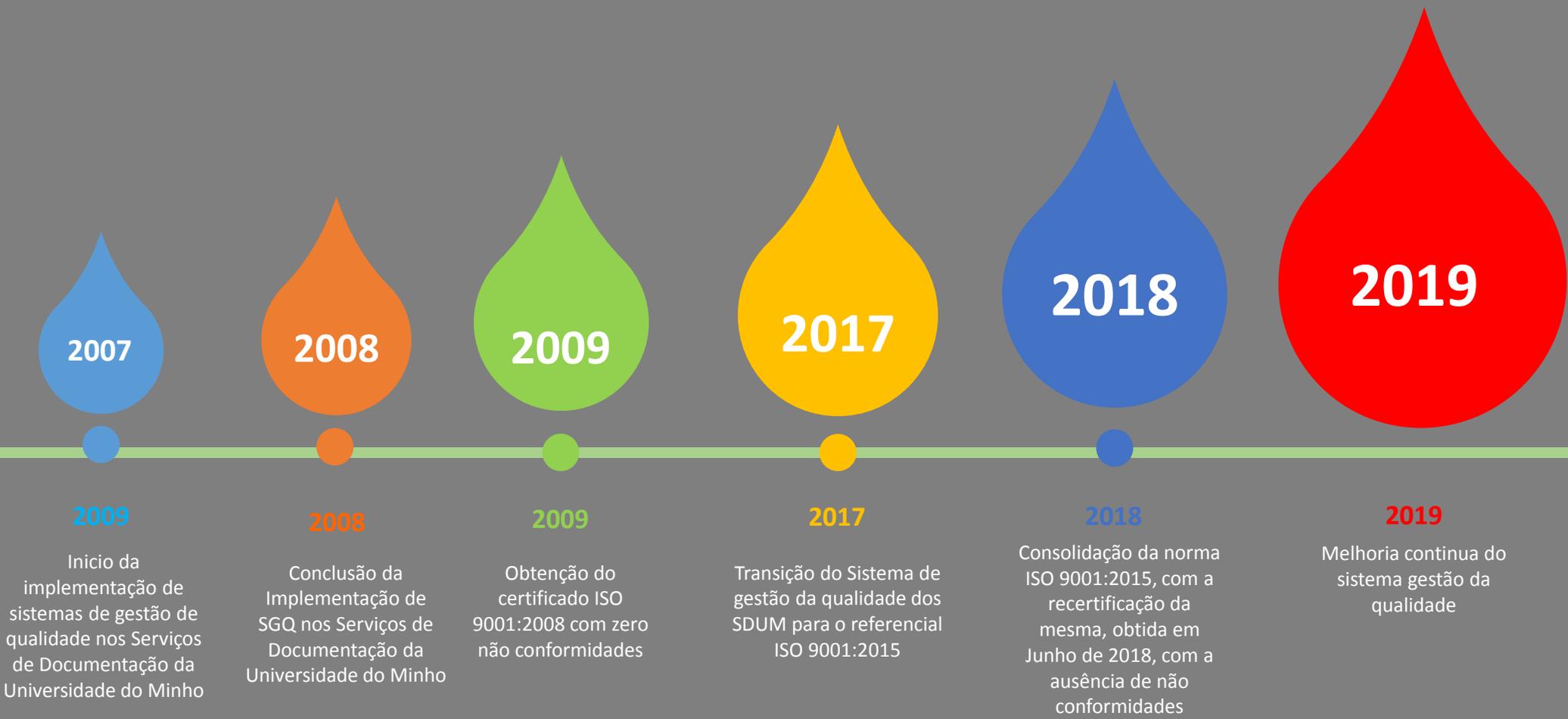
❖ Bem como a identificação e a avaliação de riscos e de oportunidades.

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

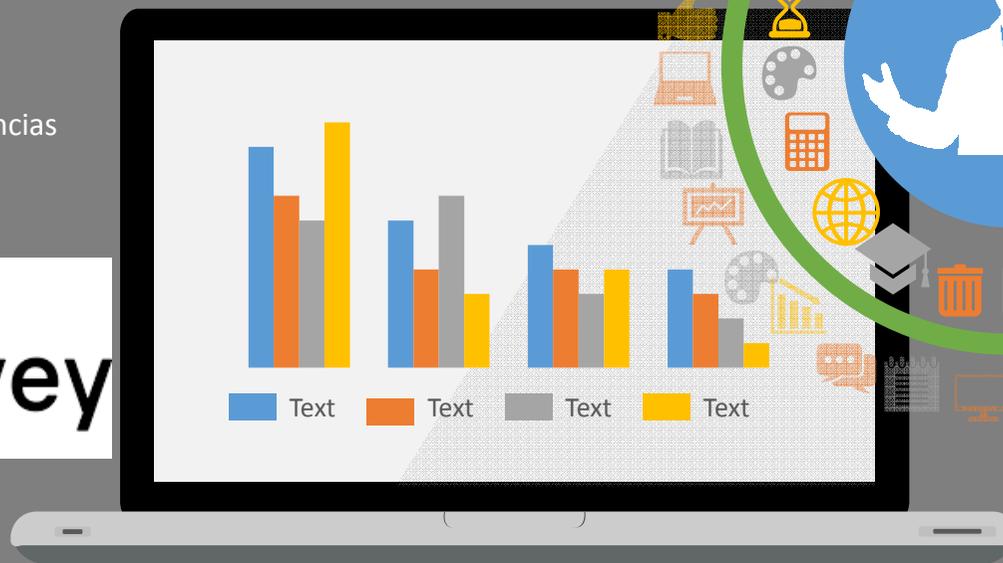
ISO 9001:2015: Situação atual nos SDUM

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.facebook.com/BibliotecasUM>

Obrigado!