



“a minha biblioteca é a tua biblioteca”  
**PROGRAMA DE MOBILIDADE EM  
BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**



Código de Identificação: PM 9/2024

## IDENTIFICAÇÃO

**Instituição:** Universidade do Minho - Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas (USDB)

Morada: Campus de Gualtar

Telefone: 253604153

E-mail: [edward.cardoso@usdb.uminho.pt](mailto:edward.cardoso@usdb.uminho.pt)

**Título da Ação:** Introdução à Gestão da Qualidade - ISO 9001 e a sua implementação nas Bibliotecas da Universidade do Minho

Data de realização: 18 e 19 de julho de 2024

Público-alvo: Dirigentes, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Estudantes da área de BAD, Outros

Nº máximo de participantes: 6

Nº mínimo de participantes: 2

Contacto de email: [edward.cardoso@usdb.uminho.pt](mailto:edward.cardoso@usdb.uminho.pt)

### Facilidades logísticas

Acesso às cantinas: Sim

Acesso à residência de estudantes: Não

Hotéis com protocolos: Sim

Nome dos Hotéis: B&amp;

Outras Facilidades:

## PROGRAMA DA VISITA

Objetivos Gerais:

Identificar os princípios da gestão da qualidade

Identificar ferramentas de garantia da qualidade

Identificar técnicas de resolução de (potenciais) problemas e de melhoria contínua.

No fim do Curso, os Participantes serão capazes de:

Compreender os conceitos relacionados com a gestão da qualidade

Conhecer as sete ferramentas aplicadas na gestão da qualidade

Conhecer os princípios da norma ISO9001:2015

Compreender a importância do conceito de melhoria contínua

Conhecer os principais aspetos a considerar numa auditoria da qualidade.

Programa:

1. A evolução do conceito “qualidade”
2. Os princípios da gestão da qualidade e a norma ISO 9001:2015
3. A qualidade perante a estratégia das bibliotecas
4. Planeamento da qualidade
5. Processos e procedimentos
6. medição e monitorização dos objetivos
7. Tratamento do Produto Não Conforme (PNC)
8. Ferramentas da qualidade:
  - Fluxogramas
  - SWOT
  - Avaliação de Risco
  - Programa de Gestão
9. Melhoria Contínua:
  - Análise de dados
  - Ações corretivas
10. Auditorias da qualidade