

# INTEGRAÇÃO DO SERVIÇO DE BIBLIOTECA COM O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

**Maria Eduarda Pereira Rodrigues**

Escola Superior Agrária/Escola Superior de Artes Aplicadas  
Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Portugal

## RESUMO

O presente trabalho, procura descrever o processo de integração do Serviço de Bibliotecas no Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB).

## INTRODUÇÃO

A implementação dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) nas organizações é, cada vez mais, um fator de diferenciação e, em princípio, de garantia de fornecimentos de serviços mais eficazes, eficientes e adequados aos objetivos da organização. As Instituições de Ensino Superior (IES), de há algum tempo a esta parte, vêm aderindo à implementação destes sistemas, procurando promover culturas de qualidade que as distingam entre os pares. O Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) não é exceção e, desde o ano de 2009 que, com a publicação da primeira Política de Qualidade e respetivos documentos conexos, deu corpo à implementação do seu sistema de gestão da qualidade. Este foi, paulatinamente, estendendo-se a todos os serviços da organização e, por consequência, estendeu-se também às Bibliotecas do IPCB.

## OBJETIVOS

Melhorar a qualidade do serviço, numa lógica de partilha combinando o saber de quem faz melhor com o potencial para inovar de quem compreende a necessidade de melhorar tendo em vista o estabelecimento das práticas mais adequadas.

MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

UTILIZADORES

INFORMAÇÃO

DOCUMENTOS

NORMALIZAÇÃO PROCEDIMENTOS

PRÁTICAS EXISTENTES

NOVAS PRÁTICAS

PARTILHA

ADEQUABILIDADE

PARTILHA

COOPERAÇÃO

OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

## MATERIAL E MÉTODOS

BIBLIOTECAS IPCB

ESACB

ESALD

ESART

ESECB

ESGI  
N

ESTCB

Política de Qualidade do IPCB

Manual de Gestão

Norma ISO 9001-2008

Base documental principal

## DOCUMENTOS PARA O SGQ-BIBLIOTECAS

Reg. - Regulamentos PT – Procedimentos de Trabalho  
IT – Instruções de Trabalho Mod. - Modelos

1.ª FASE

Momento 1  
INFORMAÇÃO  
FORMAÇÃO  
BRAINSTORMING  
DISTRIBUIÇÃO DE  
TAREFAS

Momento 2  
ELABORAÇÃO DE  
DOCUMENTOS  
Reg.  
PT  
IT  
Mod.

Momento 3

INTEGRAÇÃO DE  
PROCEDIMENTOS  
EM VIGOR CONS  
O SISTEMA

Dirigente

Gabinete  
Qualidade

Biblioteca

Aprovação

Validação/Codificação

Elaboração/Revisão

Integração  
SGQ

Divulgação IPCB

Aplicação

Biblioteca

Dirigente

Biblioteca

Momento 1

Momento 2

Momento 3

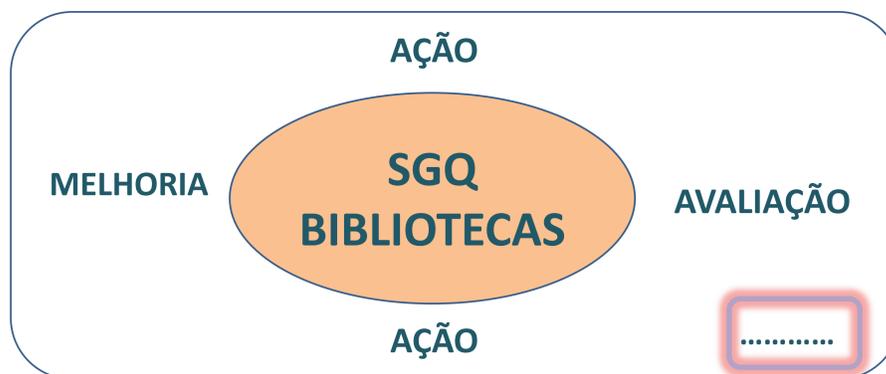
INTEGRAÇÃO

AVALIAÇÃO

ELIMINAÇÃO  
SUBSTITUIÇÃO  
REFORMULAÇÃO

3.ª FASE.....

2.ª FASE



## CONCLUSÕES

Partilha de conhecimento entre o staff.  
Igualdade no tratamento dos utilizadores.  
Otimização do circuito documental.  
Normalização documental.  
Melhoria da comunicação entre bibliotecas.  
Integração plena do SGQ no funcionamento das bibliotecas.

## Bibliografia

IPCB (2009) – IT.IPCB.GQ.01: Formação de documentos. Castelo Branco : IPCB.  
IPCB (2010) – IT.IPCB.GQ.04: Validação da estrutura, codificação e distribuição de documentos. Castelo Branco : IPCB.  
IPCB (2010) – Manual de gestão. Castelo Branco : IPCB. 16 p.  
IPCB (2012) – PG.IPCB.01: Controlo de Documentos e registos. Castelo Branco : IPCB.

Documentos elaborados em vigor:  
Reg. 5  
PT – 5  
IT – 24  
Mod. - 20