

# 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).

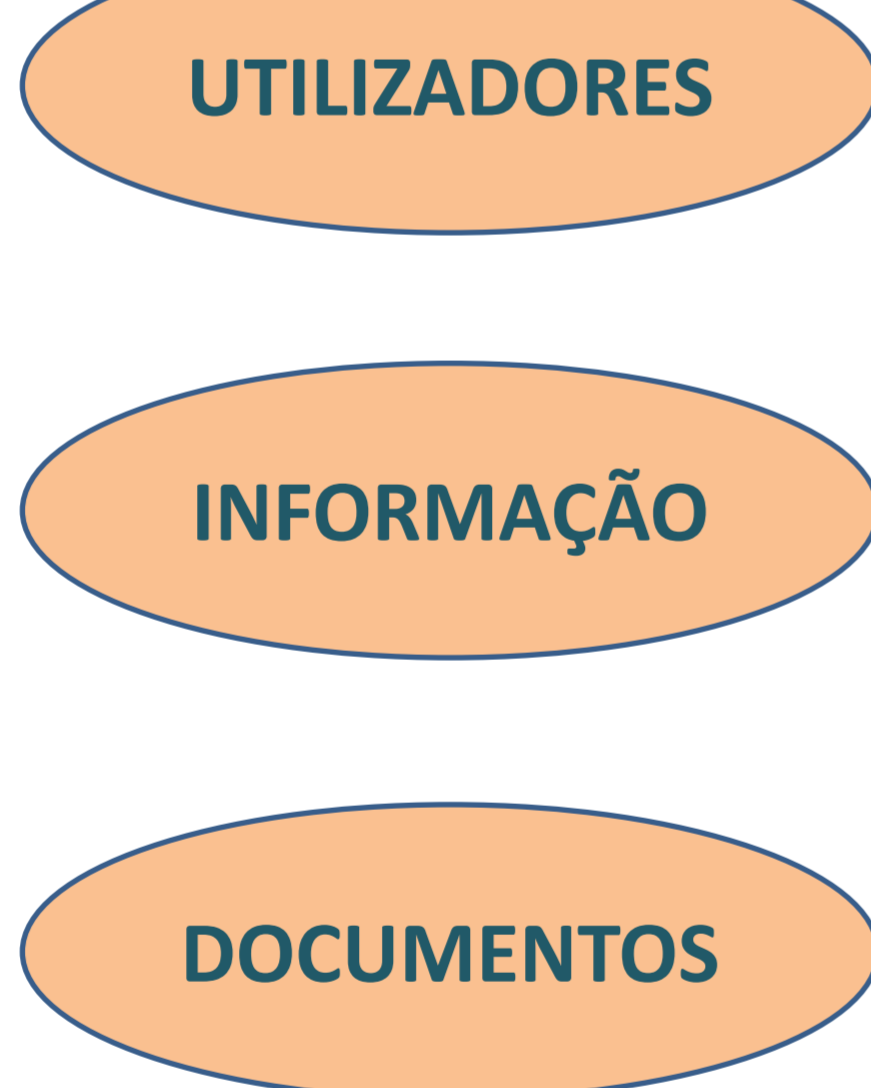
## INTRODUÇÃO

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.

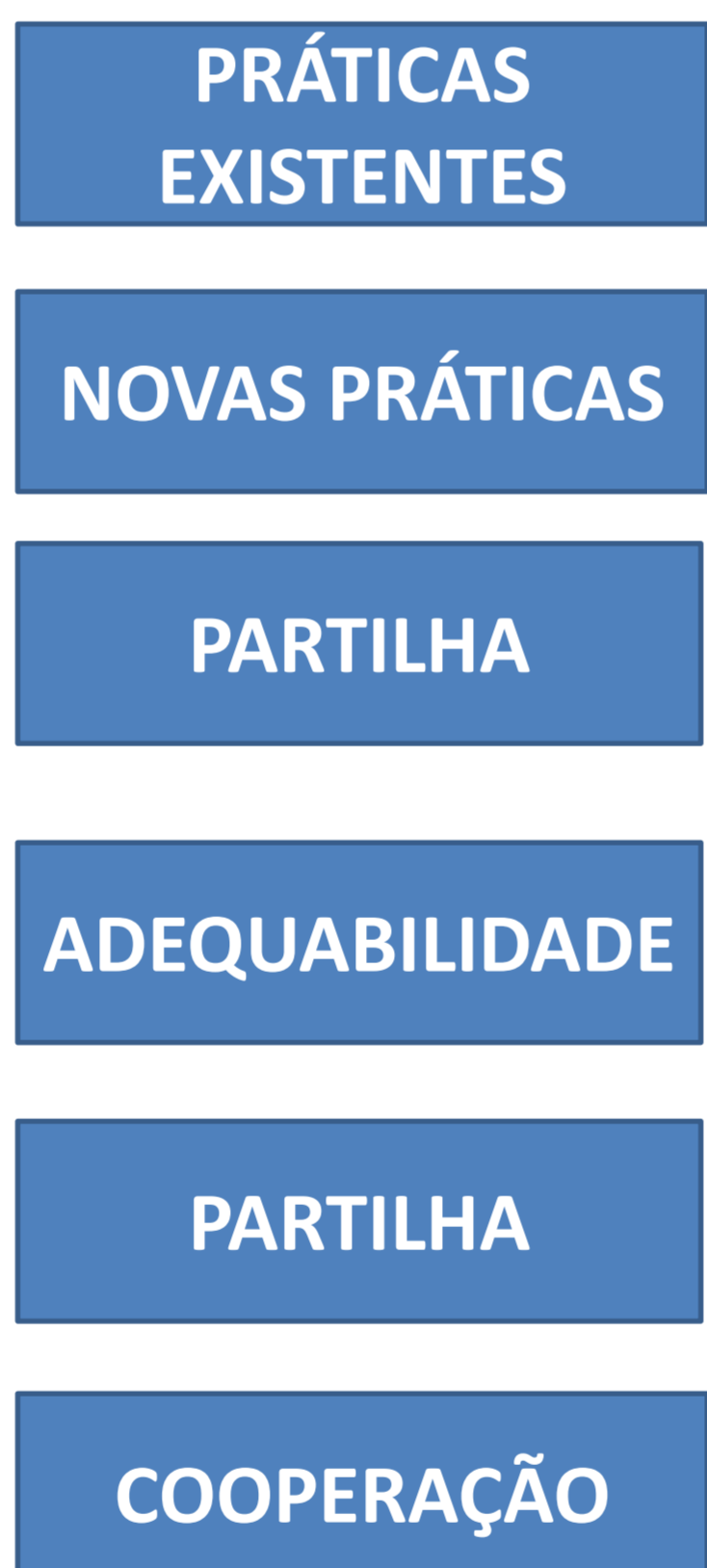
## OBJETIVOS

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



## NORMALIZAÇÃO PROCEDIMENTOS



## OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

## MATERIAL E MÉTODOS

### BIBLIOTECAS IPCB



Política de Qualidade do IPCB

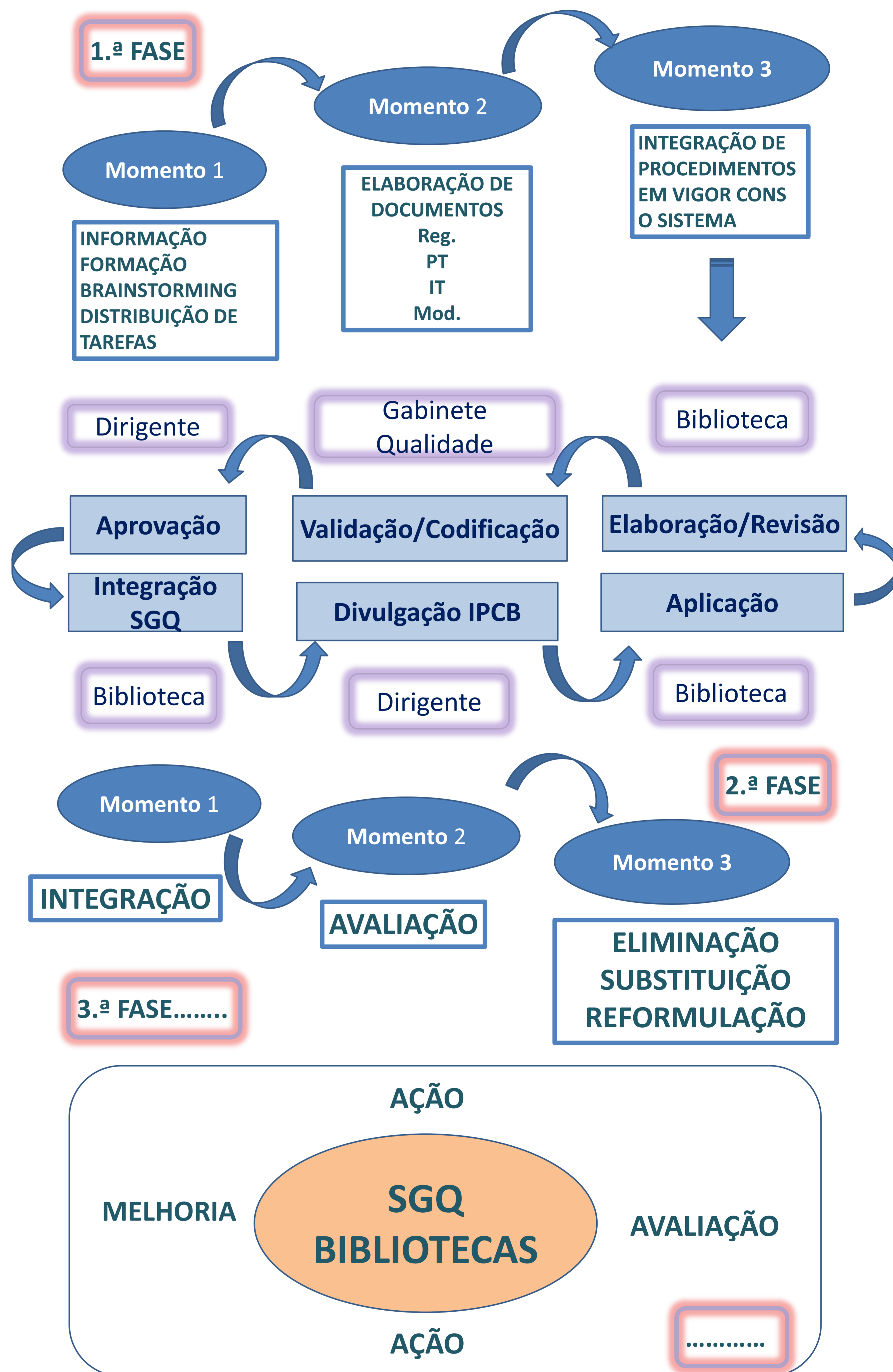
Manual de Gestão

Norma ISO 9001-2008

Base documental principal

## DOCUMENTOS PARA O SGQ-BIBLIOTECAS

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



## 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.

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

## 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.

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

Maria Eduarda Rodrigues

(ESACB-ESART/Instituto Politécnico de Castelo Branco, erodrigues@ipcb.pt)

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.

O IPCB é constituído por seis escolas superiores com cinco bibliotecas em funcionamento. A integração do Serviço de Biblioteca no Sistema de Gestão da Qualidade do IPCB, está suportada nos princípios da Norma ISO 9000-2008 e teve início no ano de 2010.

O presente trabalho tem como objetivo apresentar, de forma estruturada e sistematizada, o processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nas Bibliotecas do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Do ponto de vista das Bibliotecas do IPCB pretendia-se com a aplicação do SGQ melhorar o funcionamento do serviço de Biblioteca do ponto de vista da gestão dos utilizadores, dos documentos e da informação e, dessa forma, otimizar os procedimentos de trabalho em vigor, criar novos procedimentos onde se evidenciasse essa necessidade, adequar os modelos de trabalho existentes em cada biblioteca aproveitando o que de melhor se faz em cada uma para benefício de todas, procurando melhorar, de forma sistemática, o serviço prestado aos seus utilizadores.

Assim a implementação do SGQ às Bibliotecas do IPCB foi delineada por fases, sendo que a cada fase corresponde um conjunto de operações.

**1.ª Fase** – A primeira fase dos trabalhos decorreu em três momentos consequentes:

*1.º Momento* – Sessão de informação e *brainstorming*, que reuniu elementos de todas as bibliotecas, para sensibilização sobre o processo de gestão da qualidade, definição das áreas de intervenção, escalonamento dos trabalhos em função das necessidades e verificação de metodologias, procedimentos e documentos de trabalho.

*2.º Momento* – Elaboração de novos instrumentos de trabalho, de acordo com as metodologias definidas e a estrutura documental aprovada pelo SGQ do IPCB (PT, IT, Mod. Reg).

*3.º Momento* – Integração de instrumentos antigos no novo sistema, com a consequente reformulação.

A integração dos instrumentos de trabalho produzidos obedeceu a um esquema previamente definido pela organização, estruturado da seguinte forma:

Elaboração/Revisão (**Bibliotecas**) – Validação da Estrutura e Codificação (**Gabinete da Qualidade**) – Aprovação (**Dirigente**) – Colocação dos Documentos no SGQ (**Responsável do SGQ para as Bibliotecas**) – Divulgação à Comunidade IPCB (**Dirigente**) – Aplicação (**Bibliotecas**)

—/—

**2.ª Fase** – A segunda fase dos trabalhos encontra-se em curso e concretiza-se em três momentos distintos e complementares.

*1.º Momento* – Integração no funcionamento das bibliotecas dos princípios subjacentes ao SGQ e dos instrumentos de trabalho entretanto criados, considerando a cadeia documental, previamente estabelecida.

*2.º Momento* - A avaliação do sistema por intermédio da avaliação da aplicação dos instrumentos de trabalho.

*3.º Momento* – Eliminação, substituição e/ou reformulação dos instrumentos de trabalho, considerando a experiência entretanto adquirida com a aplicação dos mesmos.

**3.ª Fase** – Avaliação da aplicação do SGQ às Bibliotecas. Esta fase é transversal a todo o SGQ e efetua-se num modelo de avaliação contínua do sistema.

Considerando o que atrás foi dito, a implementação do SGQ nas Bibliotecas está completa, tendo sido incorporada no sistema de funcionamento das Bibliotecas de forma natural, sem turbulência. Tal significa apenas que o sistema já foi assimilado e integrado no funcionamento normal das Bibliotecas e que estas continuam, sempre que necessário, a elaborar novos instrumentos de trabalho e, de forma permanente, a avaliar os que estão em vigor em prol de um princípio fundamental que é o da melhoria contínua dos serviços.

Como conclusões apresentam-se as seguintes: boa assimilação, pelos elementos das Bibliotecas, dos princípios subjacentes ao SGQ, o que contribuiu para a clarificação e melhoria dos métodos de trabalho; reconhecimento das vantagens decorrentes da partilha de experiência e conhecimento; diminuição das assimetrias no tratamento dos utilizadores evidenciada no desenvolvimento das tarefas; otimização dos procedimentos relativamente ao circuito documental; normalização dos modelos em uso; melhoria do circuito informacional da biblioteca.

**Palavras-chave:** Biblioteca; Sistema de Gestão da Qualidade; Avaliação de Bibliotecas

IPCB (2010) – Manual de gestão. Castelo Branco : IPCB. 16 p.

IPCB (2012) - PG.IPCB.01: Controlo de Documentos e registos. Castelo Branco : IPCB.

IPCB (2010) - IT.IPCB.GQ.04: Validação da estrutura, codificação e distribuição de documentos. Castelo Branco : IPCB.

IPCB (2009) – IT.IPCB.GQ.01: Formatação de documentos. Castelo Branco : IPCB.