### Tema 7. Gestão da Qualidade

1. Conceitos
2. Normas relativas à gestão de serviços de informação e à gestão da informação
3. O Sistemas de Gestão da Qualidade

#### Objectivos

- Reflectir sobre o que implica um sistema de gestão de qualidade na prática diária de uma biblioteca;

- Conhecer a metodologia e as ferramentas necessárias para a implementação eficaz de um sistema de qualidade.

#### Competências a adquirir:

- Saber trabalhar de acordo com conceitos de Qualidade em um projecto de âmbito global;

- Utilizar em projectos na área da biblioteconomia as boas práticas sobre aplicação de sistemas de qualidade.

#### Bibliografia

Texto 7A [Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001-2000 na Administração Pública Local - APCER](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Guia_Interpretativo_da_NP_EN_ISO_9001-2000_na_Administracao_Publica_Local_-_APCER.pdf)

Texto 7B [2008 a Nova Geração das Normas ISO 9000](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/2008_a_Nova_Geracao_das_Normas_ISO_9000.pdf)

Texto 7C [ISO 9001 - As alterações da edição de 2008](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/ISO_9001_-_As_alteracoes_da_edicao_de_2008.pdf)

Texto 7D [Gestão da Qualidade uma Experiência de Implementação da CAF](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Gestao_da_Qualidade_uma_Experiencia_de_Implementacao_da_CAF.pdf)

Texto 7E [Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/implementar_um_sistema_de_gestao_da_qualidade.pdf)

Texto 7F [Sistemas de Calidad Total en Bibliotecas y Unidades de Informacion](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Sistemas_de_Calidad_Total_en_Bibliotecas_y_Unidades_de_Informacion.pdf)



### Actividade Formativa

Decorre entre **8 de dezembro e 17 de dezembro**.

#### Tarefas

* Deverá ler os textos disponibilizados. Troque ideias com os seus colegas no Fórum de estudantes.
  + Acompanhe o Fórum 7 moderado pelo professor/tutor de modo a acompanhar intervenções que possam ajudar a clarificar aspectos do seu estudo.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 7 – Caso 7. Confronte as suas respostas com as indicações dadas para resolução das mesmas.
  + No Fórum 7: Apresente o seu ponto de vista, explicite o que fez, exponha dúvidas, ajude e peça ajuda, se necessário.

Bom estudo.

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/mod/forum/icon.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/forum/view.php?id=2445441)Fórum 7](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/forum/view.php?id=2445441)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/html.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445451) ISO - Conhecer o Básico Ficheiro](# ISO - Conhecer o Básico Ficheiro) (http://www.iso.org/iso/home.htm)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445461) Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001-2000 na Administração Pública Local - APCER](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445461)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445471) 2008 a Nova Geração das Normas ISO 9000](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445471)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445481) ISO 9001 - As alterações da edição de 2008](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445481)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445491) Gestão da Qualidade uma Experiência de Implementação da CAF](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445491)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445501) Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445501)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445511) Sistemas de Calidad Total en Bibliotecas y Unidades de Informacion](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445511)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445521) PAF 7A (Enunciado)](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445521)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445531) PAF 7A (Correcção)](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445531)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445541) PAF B](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445541)

[[http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/theme/UAb_1ciclo/pix/f/pdf.gif](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445551) Ficheiro Anexo (LISTA DE COMPROVAÇÃO NP EN ISO 9001:2000)](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=2445551)