

RUMO À EXCELÊNCIA

**Kelly dos Santos
Leila Rabello de Oliveira**

13 de novembro de 2018



ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Centro Gestor da Informação



Centro Gestor da Informação – CGI

Somos certificados desde 2004

Centro Gestor da Informação



A ABNT concede o Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade à empresa:

ABNT grants the Quality Management System Conformity Certificate to the company:

FEBASP Associação Civil - Centro Universitário Belas Artes de São Paulo

Implementado para a(s) atividade(s) de:

Implemented for the following activity(ies):

Atividades de Biblioteca para o Ensino Superior e Biblioteca Infantil

Exercida(s) na unidade localizada em:

Exerted in the unit located in:

**Rua Dr. Álvaro Alvim, 76 - Vila Mariana
04018-010 - São Paulo - SP**

**Rua José Antônio Coelho, 879 - Vila Mariana
04011-062 - São Paulo - SP**

Atendendo aos requisitos da Norma:

Meeting the requirements of the Standard:

ABNT NBR ISO 9001:2008

Primeira concessão: 22/12/2004

First concession:

Período de validade: **30/09/2018**

Validity period:

Rio de Janeiro, 23 de janeiro de 2014


Guy Ladvoat
Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

O que é o Centro Gestor da Informação – CGI

Órgão que coordena o sistema de Bibliotecas
do Centro Universitário Belas Artes de São Paulo

O que é ISO ?

- Conjunto de normas internacionalmente reconhecidas que definem os requisitos a serem considerados por uma organização a fim de garantir um nível de qualidade aos seus produtos ou serviços.

Normalização – e se não existissem normas?

Os oito princípios da qualidade

1. Foco no Cliente;
2. Liderança;
3. Engajamento (**antes envolvimento**) das pessoas;
4. Abordagem de processo;
5. Melhoria;
6. Tomada de decisão baseada em evidência;
7. Gestão do relacionamento;

1. FOCO NO CLIENTE

- Qualidade focada no cliente é um conceito estratégico voltado para a manutenção dos clientes e para a conquista de novos mercados e negócios.
- A real compreensão do conceito que “a qualidade agregada ao produto é julgada pelo cliente”, faz a organização procurar e considerar todas as características que adicionem valor ao cliente, buscando sua satisfação, reconhecimento e determinando sua preferência.

O CLIENTE

“O cliente é o visitante mais importante da nossa casa.

*Ele não depende de nós:
Nós dependemos dele.*

*Ele não é uma interrupção em nosso trabalho;
Ele é o propósito deste trabalho.*

*Ele não é um estranho ao nosso negócio;
Ele faz parte deste negócio.*

*Nós não estamos fazendo um favor em servi-lo;
Ele está fazendo um favor em nos dar esta oportunidade”.*

Mahatma Gandhi

2. LIDERANÇA

- Líderes estabelecem a missão e o rumo da organização.
- Seu papel é reforçar os valores, o comprometimento com o SGQ e encorajar a iniciativa da melhoria contínua na organização como um todo.
- Têm a propriedade de criar e manter um ambiente de trabalho participativo, com total envolvimento das pessoas no propósito de atingir os objetivos da organização.
- Servem de modelo a ser seguido através do envolvimento pessoal em atividades como planejamento, comunicação, análise crítica do desempenho do sistema da qualidade.

3. ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

- Pessoas de todos os níveis da estrutura são a essência de uma organização, e o seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- O sucesso de uma organização depende cada vez mais do conhecimento, das habilidades, da motivação e da criatividade de sua equipe de trabalho.
- O envolvimento pessoal é fundamental para o benefício da própria organização.

4.ABORDAGEM DE PROCESSO

- Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
- Gestão com enfoque nos processos constitui um grande avanço para a obtenção dos resultados desejados, com maior previsibilidade, melhor uso de recursos, tempos de ciclos mais curtos e custos operacionais mais baixos.

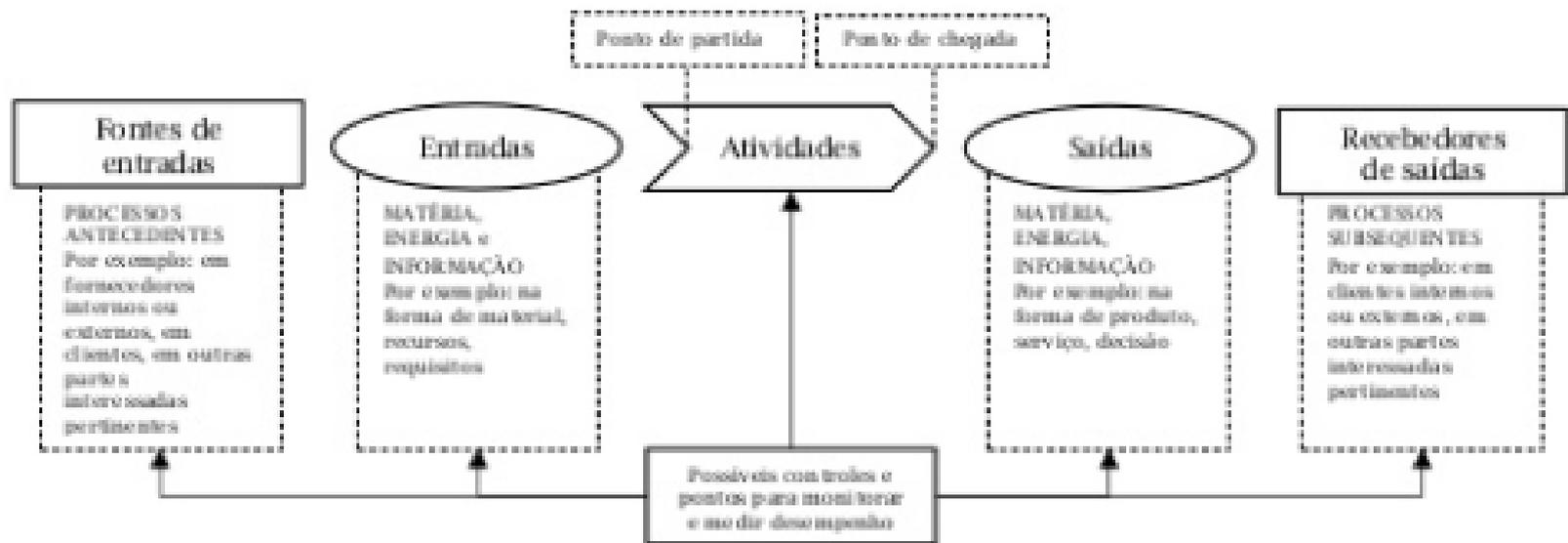


Figura 1 - Representação esquemática dos elementos de um processo individual

Fonte: Figura 1 da NBR ISO 9001:2015

• O que é Processo ?

Em síntese, processo é o conjunto de fases que agregam algum valor aos elementos de entrada , ou seja, é a transformação desses elementos em um propósito final.



6. MELHORIA

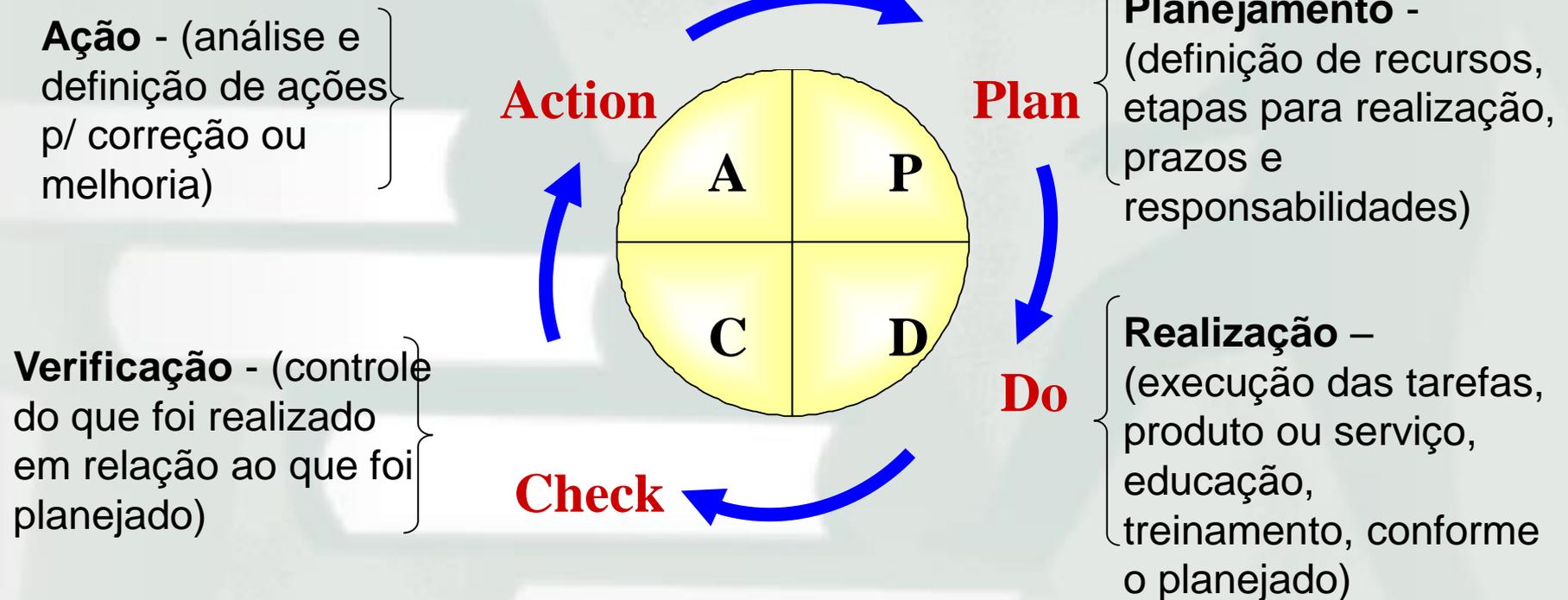
- Convém que a melhoria do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.
- A melhoria do desempenho global provém da eficiência de processos da organização
- O ponto chave nesta questão é entender que melhoria só são obtidas através de alguma metodologia, por exemplo o PDCA.

P D C A

- É a metodologia voltada a gerenciar processos, sugerida pela norma ISO 9001:2015.
- Tem como premissa, a qualidade na realização das tarefas.

PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

Ciclo P D C A



7. TOMADA DE DECISÕES BASEADA EM EVIDÊNCIA

- Decisões corretas e eficazes são baseadas na análise de fatos e dados, dificultando iniciativas subjetivas.
- Medições e informações são essenciais para o planejamento, análise do desempenho da melhoria das operações.

8. GESTÃO DO RELACIONAMENTO

- Para o sucesso sustentado , as organizações gerenciam o seu relacionamento com as partes interessadas pertinentes
- Compreensão comum de objetivos e valores entre as partes interessadas.

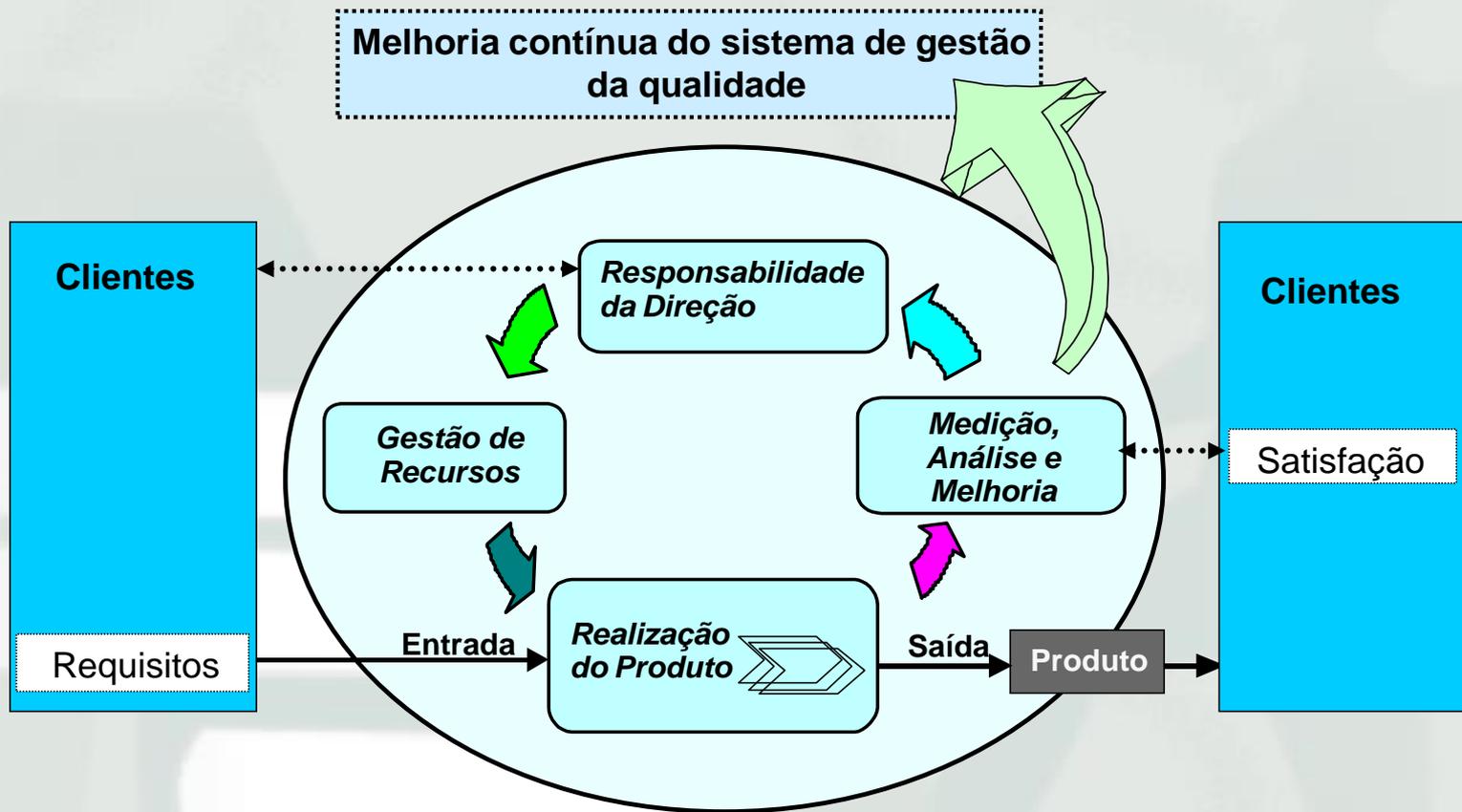
Excelência nos Serviços

- Satisfação do cliente
- Melhoria
- Gestão de processos
- Comunicação interna

Sistema de Gestão da Qualidade

- **Sistema de Gestão da Qualidade conforme a NBR ISO 9001:2015**
 - A norma é organizada em 10 seções.
 - A organização dos requisitos do SGQ promove a gerenciamento pela abordagem de processos.
 - Promove a melhoria dos processos baseando-se na metodologia do P-D-C-A

Sistema de Gestão da Qualidade



Legenda: —> Atividades que agregam valor
.....> Fluxo de Informação

PRINCIPAIS ABORDAGENS DAS SEÇÕES INTRODUTÓRIAS DA NORMA ISO 9001:2015

As seções 0 (zero) a 3 (três) são introdutórias. Embora não possuam requisitos, são muito relevantes, já que definem a intenção da norma e critérios para exclusão de requisitos.

Seção 1 – ESCOPO

Seção 2 – Referência Normativa

Seção 3 – Termos e Definições

Seção 4 – Contexto da Organização

Seção 5 – Liderança

Seção 6 – Planejamento

Seção 7 – Apoio

Seção 8 – Operação

Seção 9 – Avaliação e Desempenho

Seção 10 – melhoria

CERTIFICAÇÃO do Centro Gestor da Informação

- Em 2002 CGI define o projeto para a implantação de programas de qualidade nos serviços de Informação;
- Iniciou a implantação da Norma NBR ISO em 2003
- Atualmente, mantém o sistema de gestão da qualidade buscando sempre a melhoria contínua.

A ESCOLHA PELA NORMA ISO SÉRIE 9000

- Deu-se em função:
 - da semelhança do “fluxo de produção dos serviços” à uma linha de produção;
 - da aplicabilidade de suas exigências (verificação, inspeção, rastreabilidade, conformidade, validação de processos e equipamentos, monitoramento, análise de dados, melhoria contínua, etc)

Princípios e Valores do CGI

- 1 trabalho com dedicação e cooperação;
- 2 desenvolvimento do trabalho em equipe;
- 3 pró-atividade para a solução de problemas;
- 4 ampla abertura para a comunicação departamental;
- 5 atendimento diferenciado com foco na satisfação dos usuários internos e externos;
- 6 aprimoramento contínuo das aptidões dos colaboradores para a realização das tarefas.

Política da Qualidade

“Buscar a satisfação dos usuários, fornecendo serviços informacionais com ética e profissionalismo por meio da melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade”.

Missão

“Participar ativamente como órgão de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, mediante a promoção do uso e acesso à informação nas diversas áreas do conhecimento do Centro Universitário Belas Artes de São Paulo”.

Objetivos da Qualidade

- aumentar a satisfação do usuário;
- prestar serviços de informação com qualidade;
- promover o treinamento e aperfeiçoamento contínuo de recursos humanos;
- buscar a atualização do acervo.

DOCUMENTAÇÃO DO CGI

Centro Gestor da Informação



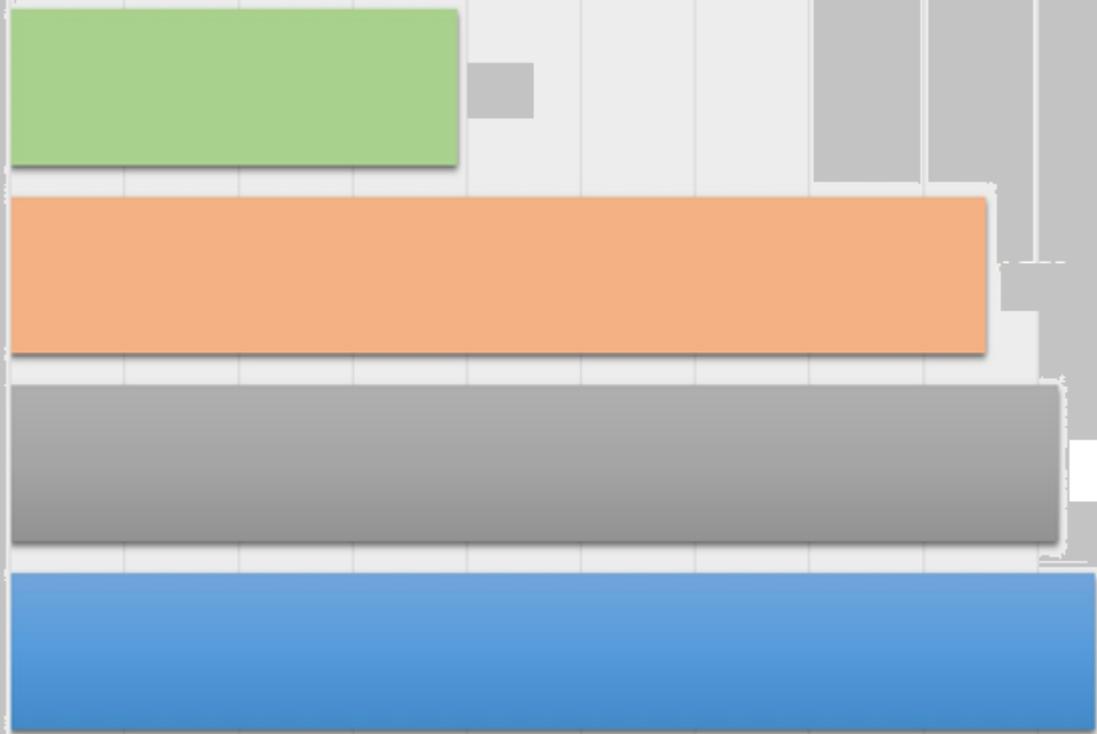
Figueiredo (1991) afirma
que uma biblioteca é
mensurada pela eficácia do
serviço de referência.



Centro Universitário
Belas Artes de São Paulo

Estatísticas

Quantidade



Dados

Centro Gestor da Informação

**BELAS
ARTES**





Centro Universitário
Belas Artes de São Paulo

Programas

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

A biblioteca
passa por
aqui!

Acervo
aberto

Livro do
Professor

Biblioteca
do professor

Livro do
Aluno

Biblioteca
Cidadã

Centro Gestor da Informação

**BELAS
ARTES**



Serviços

A biblioteca passa por você

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Centro Gestor da Informação

**BELAS
ARTES**





Centro Universitário
Belas Artes de São Paulo



Centro
Gestor da
Informação

SISTEMA DE BIBLIOTECAS





Centro Universitário
Belas Artes de São Paulo





Centro Universitário
Belas Artes de São Paulo



Você tem que
passar pela
biblioteca





Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS



Centro Gestor da Informação



Centro Gestor da Informação







Biblioteca de Cores Feras
Paulo Antônio Gomes Jardim











Serviços

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Todos os
serviços

Centro Gestor da Informação

BELAS
ARTES



Serviços

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

tradicionais

Centro Gestor da Informação



Serviços

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

digitais

Centro Gestor da Informação

BELAS
ARTES



Serviços

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

in

Serviços

Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

out

Centro Gestor da Informação





Centro
Gestor da
Informação
SISTEMA DE BIBLIOTECAS



Gratas pela atenção
Kelly.santos@belasartes.br
leila.rabello@belasartes.br