

DESTINATÁRIOS

⌘ **Profissionais da informação documental**, interessados em adquirir conhecimentos e aplicar a gestão de qualidade aos produtos e serviços das bibliotecas e centros de documentação da área da saúde

OBJECTIVOS

⌘ **Sensibilizar** os participantes para a importância da função qualidade, como factor crítico de sucesso das organizações actuais

⌘ **Enquadrar e distinguir** os diferentes modelos de gestão da qualidade

⌘ **Promover** a aplicação de programas de qualidade nos serviços/organizações, através da utilização de técnicas específicas

⌘ **Identificar** os factores-chave no processo de melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços, com vista à certificação ou acreditação

CONTEÚDO

⌘ **Qualidade**: Conceitos e definições

⌘ **Modelos** de gestão da qualidade

⌘ **O ciclo** de melhoria contínua da qualidade

⌘ **Etapas** de implementação de um sistema de gestão de qualidade

⌘ **Instrumentos** de gestão, monitorização e avaliação da qualidade

- Satisfação dos clientes
- Satisfação dos profissionais

⌘ **Acreditação/Certificação**

METODOLOGIA

⌘ Exposições temáticas e debates
⌘ Exercícios práticos e análise em subgrupos

MONITORA

Arminda Sustelo

Técnica-Superior de BD do Centro de Documentação e Informação do Hospital Fernando Fonseca / Amadora-Sintra

DATA E HORÁRIO

Data 2, 3, 4 de Junho de 2003

Horário 09h 30m / 12h 30m
14h 00m / 17h 00m

PARTICIPANTES

Máximo - 20
Mínimo - 10

LOCAL

Hospitais da Universidade de Coimbra
Serviço de Documentação
Av. Bissaya Barreto

INSCRIÇÃO

Custo

Sócios	€ 100,00
Não-sócios	€ 125,00

Data Limite – 19 de Maio



GESTÃO DA QUALIDADE

**Em Bibliotecas e
Serviços de Documentação e
Informação da Área da Saúde**

2, 3 e 4 de Junho de 2003

COIMBRA