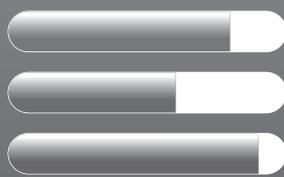


# JORNADAS APDIS



BIBLIOTECAS DAS CIÊNCIAS DA SAÚDE  
NA ERA DA LITERACIA DIGITAL  
29-30 MARÇO 2012

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS FARMÁCIAS (ANF) LISBOA

## PROGRAMA E LIVRO DE RESUMOS



Ovid



EBSCO



---

## Balanced Scorecard e CAF: as experiências da FFUL e da FMUL

Sílvia Lopes, Emília Calado Clamote, Susana Henriques

Faculdade de Farmácia, Faculdade de Medicina da  
Universidade de Lisboa, Portugal

[slopes@ff.ul.pt](mailto:slopes@ff.ul.pt) [clamote@fm.ul.pt](mailto:clamote@fm.ul.pt),  
[susanahenriques@fm.ul.pt](mailto:susanahenriques@fm.ul.pt)

### Resumo

A procura da Qualidade nas organizações, em todas as etapas do processo produtivo e em todos os níveis hierárquicos, é uma preocupação que tem assumido particular relevo, orientando para melhoria de conceitos, hábitos e procedimentos e colocando particular ênfase na valorização do ser humano no processo de crescimento e desenvolvimento das organizações. Existem diversas ferramentas e metodologias que ajudam as organizações a atingir a excelência e a qualidade.

Apresentam-se as experiências da Faculdade de Farmácia da UL (FFUL) na aplicação do Balanced Scorecard (sistema de gestão e planeamento estratégico) aos serviços da Biblioteca/SDI e da Faculdade de Medicina da UL (FMUL) na aplicação da Estrutura Comum de Avaliação (Common Assessment Framework - CAF), aos serviços técnico-administrativos, com especial enfoque na Biblioteca-CDI.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade; Balanced Scorecard; Modelo de Autoavaliação CAF; Bibliotecas Académicas da Área da Saúde