

DATA

24 de maio de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Serviços de documentação

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar uma amostra dos serviços prestados, avaliar o grau de satisfação de estudantes e de utentes, rever os resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas, e recomendar ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, e relatório dos Serviços Documentação.

MÉTODOS

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem. A amostragem consistiu na recolha dos seguintes artefactos a respeito do ano em análise (2021):

- 2 últimos processos realizados em 2021 de Disponibilização de nova bibliografia (SD01): 2 da ESAV, 2 da ESEV, 2 da ESSV, 2 da ESTGV, 2 da ESTGL.
- 2 últimos processos realizados em 2021 relativos a Realização de pesquisa bibliográfica (SD02): 2 da ESAV, 2 da ESEV, 2 da ESSV, 2 da ESTGV, 2 da ESTGL.
- 2 últimos processos realizado em 2021 relativos a Consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia (SD03): 2 da ESAV, 2 da ESEV, 2 da ESSV, 2 da ESTGV, 2 da ESTGL.
- 2 últimos processos realizado em 2021 relativos a Validação de metadados no repositório digital (SD04): 2 da ESAV, 2 da ESEV, 2 da ESSV, 2 da ESTGV, 2 da ESTGL.

EQUIPA AUDITORA

José Lapa, Ana Bela Homem, Isabel Vieira

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Luis Carneiro (ESAV)	Técnico Superior
Ascensão Abrantes (ESEV)	Técnica Superior
Fátima Jorge (ESSV)	Técnica Superior
Rosa Silva (ESTGV)	Técnica Superior
Damiana Guedes (ESTGL)	Técnica Superior

RESUMO

A equipa auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação (amostra referida anteriormente na secção MÉTODOS), que a seguir se descreve detalhadamente, tendo a mesma resultado em algumas sugestões de melhoria, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVA BIBLIOGRAFIA (SD01)

A EA verificou os processos enviados pelos serviços, tendo constatado que os mesmos se encontram bem organizados e de acordo com o procedimento descrito. Contudo, na ESAV e ESTGL, não foram incluídos nos processos os comprovativos de pedido de orçamento,

fatura e evidência de disponibilização da bibliografia na biblioteca. Requeridos esses documentos foram prontamente repostos junto da EA, via email. Acresce que a ESAV justificou o seguinte: «orçamento do livro a “A árvore em Portugal”. É uma edição especial e comemorativa do centenário do nascimento do Eng. Ribeiro Telles, que tem um número limitadíssimo de exemplares. Daí não passar por editoras/distribuidores comerciais normais, e ter que ser feita a aquisição através do site. Na outra requisição passa-se mais ou menos a mesma situação. É também um livro que não entra no circuito comercial normal, pelo que também teve de ser adquirido diretamente através do site.» Também em sede de reunião com os responsáveis de Serviços, o responsável da ESAV, esclareceu esta situação.

REALIZAÇÃO DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA (SD02)

A EA foi informada pela generalidade dos Serviços de Documentação da inexistência de matéria auditável relativamente a este procedimento. Apenas a ESSV apresentou 2 processos que se encontravam conforme o procedimento.

CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA (SD03)

A EA verificou os processos enviados pelos diversos serviços, tendo constatado que os mesmos se encontravam corretamente organizados e informados.

VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL (SD04)

A EA verificou os processos enviados pelos diversos serviços, tendo constatado que os mesmos se encontravam corretamente organizados e informados.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
-----------	--------------------	--------------

Consultados os relatórios dos anos anteriores, verificou-se não existirem melhorias a monitorizar.

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Os processos devem incluir toda a documentação exigida no procedimento, mesmo quando na unidade orgânica não funcione o sector responsável por alguma informação (nomeadamente financeira). Ou seja, os processos devem estar disponíveis e completos nos Serviços, à luz do procedimento. A EA sugere que se reflita na possibilidade de agilizar o processo de aquisição de bibliografia, uma vez que o procedimento é muito burocrático o que dificulta o processo de atualização e renovação dos distintos acervos existentes nos centros de documentação do IPV.

* C (correção), AC (ação corretiva), AP (ação preventiva), AM (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu de acordo com o plano proposto, tendo sido analisada toda a documentação e apresentado um conjunto de recomendações.

A EA ficou satisfeita com todo o processo de auditoria.

Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo os auditados aceite todas as sugestões apresentadas pela EA.

A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos.

01/06/2022,

A equipa auditora,

José Lapa
Ana Bela Homem
Isabel Vieira