

**DATA**

26 de maio de 2023

**LOCAL**

A auditoria foi realizada por videoconferência.

**ÂMBITO**

Serviços de documentação

**OBJETIVOS**

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, avaliar grau de satisfação de utentes, rever resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas (se aplicável), recomendar ações de melhoria (se aplicável).

**CRITÉRIOS**

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

**MÉTODOS**

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem. A amostragem consistiu na análise dos seguintes documentos de trabalho respeitante ao ano de 2022 e 2023:

- 2 últimos processos realizados em 2022/2023 de Disponibilização de nova bibliografia (SD01) (com processo de aquisição/aprovação (plataformas eletrónicas em uso na U.O.);
- 2 últimos processos realizados em 2022/2023 relativos a Realização de pesquisa bibliográfica (SD02);
- 2 últimos processos realizados em 2022/2023 relativos a consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia (SD03);
- 2 últimos processos realizados em 2022/2023 relativos a validação de metadados no repositório digital (SD04).

**EQUIPA AUDITORA**

Daniel Vasconcelos

Elisabete Silva

**COLABORADORES AUDITADOS**

nome	serviço
Ascensão Abrantes	Serviços de Documentação (SD ESEV)
Damiana Guedes	Serviços de Documentação (SD ESTGL)
Fátima Jorge	Serviços de Documentação (SD ESSV)
Luís Carneiro	Serviços de Documentação (SD ESAV)
Rosa Silva	Serviços de Documentação (SD ESTGV)

**CONTRADITÓRIO**

Os auditados/coordenadores das bibliotecas e centros de documentação e informação do IPV, apresentaram contraditório ao relatório da auditoria realizada em 26/05/2023 aos SD, dentro do prazo estipulado para o efeito, assim e dando cumprimento ao programa interno de auditorias, a EA vem dar resposta ao referido contraditório, a saber:

**Ponto 1**

"Relativamente ao processo de disponibilização de nova bibliografia apresentado pela ESAV, e conforme referido pelo auditado, o processo encontra-se incompleto em virtude de ainda não estar concluído. A bibliografia ainda não foi recebida no SD da ESAV pelo que, não é possível evidenciar o seu "registo, indexação, classificação, entre outros, conforme descrito no procedimento nos pontos 7 e seguintes".

**Resposta:**

A EA, depois de reanalisar, este ponto, constata que, de facto, o processo encontra-se numa fase que não permite a verificação total do procedimento. No entanto, a EA lembra que solicitou os 2 últimos processos realizados em 2022/2023 de disponibilização de nova

bibliografia (SD01) (com processo de aquisição/aprovação (plataformas eletrónicas em uso na U.O.) e o auditado da ESAV, apenas apresentou 1 e incompleto, não permitindo que a EA pudesse analisar o propósito da auditoria.

### Ponto 2

"Relativamente à Ação de Melhoria (AM) identificada em auditoria anterior, que foi objeto de reflexão vertida no Relatório Anual de 2022 dos Serviços de Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação, em que se 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", os auditados entendem que, o procedimento não é burocrático no que diretamente depende dos SD. Os SD cumprem a tramitação contemplada no PT de trabalho, que decorre de obrigações estatutariamente definidas e procedimentos legais e contabilísticos superiormente definidos. No que aos SD compete, os processos são ágeis e céleres. Neste sentido, os SD consideram a AM concluída, no que é da sua competência e responsabilidade diretas."

### Resposta:

A EA, verifica que de facto não é um processo burocrático para os SD. O processo decorre com o predefinido no procedimento. Concordando assim com a conclusão e encerramento da AM verificada no relatório de 2022.

### Ponto 3

"Relativamente à AM "verificação dos documentos não inseridos no Sistema Interno da Garantia da Qualidade e promover a sua rastreabilidade", os SD entendem que não é da sua competência promover a rastreabilidade dos impressos disponibilizados pelos Serviços Financeiros."

### Resposta:

A EA, concorda com a reflexão, e retira a AM 4 das propostas de ações de melhoria.

## IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES

descrição	ação implementada?		ação eficaz?	
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.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
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.	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/> *

\*não aplicável

## PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

tipo de ação*	descrição
C	1. A EA sugere a revisão do procedimento SD01 (ver relatório anual 2022 dos SD no ponto 3.1.).
AM	2. A EA sugere a implementação de workflows no âmbito da implementação do sistema de gestão documental (filedoc) para espelhar e criar uma maior simplificação, celeridade, segurança e qualidade nos serviços prestados, nomeadamente no registo e organização dos impressos dos processos no âmbito do SIGQ. SD01 e seguintes (ver relatório anual dos SD01 no ponto 3.1.).
AC	3. A EA sugere ao grupo de trabalho a verificação do procedimento descrito SD01, no seu ponto 6, ou seja, a nomenclatura relativa ao procedimento encontra-se desatualizada.

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

## CONCLUSÕES

A EA aceita parcialmente a posição dos auditados, alterando assim o relatório inicial.

06/06/2023,  
A equipa auditora,

Daniel Pestana Vasconcelos  
Elisabete Silva