

DATA: 24 de maio de 2024

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 recolha dos seguintes artefactos a respeito do ano em análise (2023):

- Os 2 últimos processos completos de → SD*01 [V07] disponibilização de nova bibliografia
- Os 2 últimos processos completos de → SD*02 [V06] realização de pesquisa bibliográfica
- Os 2 últimos processos completos de → SD*03 [V07] consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia
- Os 2 últimos processos completos de → SD*04 [V03] validação de metadados no repositório digital

EQUIPA AUDITORA: Vítor Santos, José Lousado e Luísa Paula Cruz-Lopes

COLABORADORES AUDITADOS

nome	serviço
Ascensão Abrantes	Centro de Documentação da ESEV
Damiana Guedes	Centro de Documentação da ESTGL
Luís Carneiro	Centro de Documentação da ESAV
Maria Fátima Jorge	Centro de Documentação da ESSV
Rosa Silva	Centro de Documentação da ESTGV

RESUMO

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Vítor Santos, José Lousado e Luísa Paula Cruz-Lopes, a gestora da Qualidade (GAQ), Luísa Cunha, e Cristina Lima, representante do GAQ. A EA iniciou a auditoria com a revisão da documentação (de acordo com a amostra referida na secção métodos deste relatório), que a seguir se descreve, tendo, a mesma, resultado numa recomendação de melhoria, apresentada no respetivo campo deste relatório.

SD*01 [V07] disponibilização de nova bibliografia

Foram solicitados, a cada Unidade Orgânica, os 2 últimos processos completos relativos à disponibilização de nova bibliografia, conforme descrito no procedimento SD*01.

A EA recebeu os processos solicitados e verificou que nem todas as escolas enviaram evidências da forma como estão a proceder à divulgação de nova bibliografia. Foram questionados em sede de reunião de auditoria sobre este ponto e para o qual propomos uma oportunidade de melhoria (AC1)

A EA verificou que na página da Rede de Bibliotecas do Politécnico de Viseu (<https://netbib.ipv.pt/>) no campo “novidades” este não direccionava só para os últimos registos inseridos mas também constavam os últimos registos alterados no programa. À data da elaboração deste relatório a EA constatou que o mesmo já foi atualizado e corrigido.

SD*02 [V06] realização de pesquisa bibliográfica

A EA recebeu os 2 últimos processos, de cada Unidade Orgânica, à exceção da ESTGL porque este procedimento relativo à realização de pesquisas bibliográficas não se aplica nesta escola. Não existe matéria auditável.

A EA considera que os processos apresentados se encontram em conformidade com o procedimento descrito.

SD*03 [V07] consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia

A EA recebeu os processos solicitados e verificou que se encontram em conformidade com o procedimento descrito.

SD*04 [V03] validação de metadados no repositório digital

A EA recebeu os processos solicitados e verificou que se encontram em conformidade com o procedimento descrito.

Relatório dos Serviços

A EA considera o relatório bem elaborado e claro. A EA considera, também que os resultados apresentados são positivos e que algumas metas não foram atingidas porque não são de inteira responsabilidade dos serviços.

ENCERRAMENTO

Às 14 horas a EA iniciou a reunião com os auditados (de acordo com a lista de colaboradores auditados, no respetivo campo deste relatório), começando por comunicar as constatações da auditoria. Foi solicitado, ainda, que cada serviço se pronunciasse como está a realizar a divulgação da nova bibliografia.

Foi aberto um espaço para esclarecimento de dúvidas, tendo a EA esclarecido as mesmas perante os auditados.

A EA informou os auditados que o relatório será brevemente enviado com conhecimento a todos os presentes.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES

descrição	ação implementada?	ação eficaz?
C - Revisão do procedimento SD01 no ponto 3.1	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐
AM - 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 SD 01 e seguintes (ver relatório anual dos SD no ponto 3.1.). *	sim ☐ não ☒	sim ☐ não ☒
AC - verificação do procedimento descrito SD01, no seu ponto 6, ou seja, a nomenclatura relativa ao procedimento encontra-se desatualizada.	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐

* Os SD não têm autonomia nem permissões para efetuar workflows e respetivas parametrizações no sistema de gestão documental filedoc.

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

tipo de ação*	descrição
AM	1. A EA recomenda que seja ponderada uma estratégia de maior divulgação da nova bibliografia

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

CONCLUSÕES

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

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

A EA ficou satisfeita com o processo de auditoria e agradece a disponibilidade e abertura de todos os auditados.

07/06/2024,

A equipa auditora,

Vítor Santos,

José Lousado,

Luísa Paula Cruz-Lopes

As representantes do Gabinete de Avaliação e Qualidade,

Luísa Cunha,

Cristina Lima