

**Data**

---

2 de abril de 2025

**Local**

---

A auditoria foi realizada por videoconferência.

**Âmbito**

---

Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação.

**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 (se aplicável).

**Critérios**

---

Indicadores de desempenho e de satisfação, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatório anual das Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação.

**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 (2024):

O último processo completo de disponibilização de nova bibliografia (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV e ESTGL), conforme SD|01;

Os 2 últimos processos de realização de pesquisa bibliográfica (ESAV, ESEV e ESSV), conforme SD|02;

As 3 últimas validações de metadados no repositório digital (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV e ESTGL), conforme SD|04.

**Equipa auditora**

---

Luísa Cunha, Véronique Delplancq, Henrique Ramalho

**Colaboradores auditados**

---

<b>Nome</b>	<b>Serviço</b>
Rosa Silva	Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESTGV
Fátima Jorge	Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESSV
Luís Carneiro	Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESAV
Damiana Guedes	Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESTGL
Ascensão Abrantes	Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESEV

---

## **Resumo da auditoria**

---

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Luísa Cunha, Véronique Delplancq e Henrique Ramalho, acompanhados por Cristina Lima, em representação do Gabinete de Avaliação e Qualidade. 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 em algumas recomendações, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

### **SD\*01 [V07] disponibilização de nova bibliografia**

A EA recebeu 1 processo de disponibilização de nova bibliografia de cada uma das seguintes escolas: ESEV, ESSV, ESTGV e ESTGL, tendo constatado que:

- o processo de aquisição de livros apresentado pela ESEV, proposto em 16/10/2024, se encontra em conformidade com o descrito no procedimento.
- o processo de aquisição de livros apresentado pela ESSV, proposto em 01/10/2024, se encontra em conformidade com o descrito no procedimento.
- o processo de aquisição de livros apresentado pela ESTGV, proposto em 31/10/2024, se encontra em conformidade com o descrito no procedimento.
- o processo de aquisição de livros apresentado pela ESTGL, proposto em 09/10/2024, se encontra incompleto, faltando evidência da colocação nas estantes e respetiva divulgação.

A ESAV informou não ter efetuado qualquer aquisição bibliográfica através de compra, tendo apenas recebido documentos via oferta (principalmente trabalhos finais de curso defendidos na escola). Não foi evidenciado o processo a partir do ponto 7.

### **SD\*02 [V06] realização de pesquisa bibliográfica**

A EA recebeu 2 processos de realização de pesquisa bibliográfica da ESAV, 3 processos da ESEV e 2 processos da ESSV, tendo verificado que:

- o pedido de realização de pesquisa bibliográfica da ESAV, solicitado em 16/07/2024, se encontra em conformidade com o descrito no procedimento e o pedido de realização de pesquisa bibliográfica da ESAV, solicitado em 19/06/2024, se encontra incompleto, estando em falta a resposta ao requerente.
- os pedidos de realização de pesquisa bibliográfica da ESEV, realizados em 04/12/2024, em 05/12/2024 e em 09/12/2024 se encontram incompletos, estando em falta as solicitações dos requerentes.
- os processos de realização de pesquisa bibliográfica da ESSV, realizados em 19/12/2024 e em 27/12/2024 se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

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

A EA recebeu 3 validações de metadados no repositório digital da ESAV, 4 da ESEV, 3 da ESSV, 3 da ESTGV e 3 da ESTGL, tendo verificado que:

- as validações efetuadas pela ESAV, datadas de 19/04/2024 e 18/12/2024 se encontram em conformidade com o descrito no procedimento. A terceira validação recebida não se refere ao ano em análise, mas a 2023.
- as validações efetuadas pela ESEV, datadas de 28/12/2024, 30/12/2024, 31/12/2024 e 31/12/2024, se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.
- as validações efetuadas pela ESSV, datadas de 20/09/2024, 03/10/2024 e 11/10/2024, se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.
- as validações efetuadas pela ESTGV, datadas de 11/10/2024, 30/10/2024 e 21/11/2024 se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

- as validações efetuadas pela ESTGL, datadas de 12/04/2024, 19/04/2024 e 06/12/2024 se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

## **Relatório dos Serviços 2024**

A EA verificou que o número de documentos depositados no repositório no final de 2024, das ESAV, ESEV, ESTGV e ESTGL, é inferior ao número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior. Da forma como o indicador se encontra definido, o valor dos documentos depositados deve refletir o total de documentos que se encontram depositados no repositório e não o número de documentos depositados em cada ano, já que se pretende que o indicador reflita a evolução dos documentos depositados naquela plataforma.

A EA verificou que existe uma discrepância entre os seguintes dados apresentados pela ESTGL:

- em 2023, para o número de documentos disponíveis no final do ano anterior é apresentado um valor igual a 3995, mas, em 2022, o número de documentos disponíveis no final do ano era igual a 4065.

- em 2023, para o número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no final do ano anterior é apresentado um valor igual a 623, mas, em 2022, o número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano era igual a 371.

- em 2023, para o número de utentes com atividade no final do ano anterior é apresentado um valor igual a 92, mas, em 2022, o número de utentes com atividade no corrente ano era igual a 97.

A EA verificou que foi identificada uma ação de melhoria no ano anterior, tendo os serviços identificado as ações a desenvolver para a sua implementação no relatório dos serviços relativo a 2024.

## **Resumo das entrevistas aos auditados**

A EA entrevistou os responsáveis das Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação das 5 escolas do IPV, nos horários previstos no plano de auditoria, tendo apresentado as constatações relativas à documentação enviada e dado a possibilidade de apresentarem as evidências em falta. Foi, ainda, aberto um espaço para esclarecimento de dúvidas, tendo a EA esclarecido as mesmas perante os auditados.

Durante a entrevista à responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESTGV, a EA informou a que toda a documentação enviada se encontra em conformidade com os procedimentos descritos, tendo referido, apenas, o facto de o valor dos documentos depositados no repositório ter diminuído em relação ao ano anterior, recomendando aos serviços a verificação dos dados apresentados em 2024.

Durante a entrevista à responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESSV, a EA informou a responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESSV que toda a documentação enviada se encontra em conformidade com os procedimentos descritos.

Durante a entrevista ao responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESAV a EA verificou a resposta dada, em 20/06/2024, ao requisitante de pesquisa bibliográfica em 19/06/2024. A EA referiu o facto de o valor dos documentos depositados no repositório ter diminuído em relação ao ano anterior, recomendando aos serviços a verificação dos dados apresentados em 2024. A EA referiu, também, a importância da evidência da disponibilização de novos documentos mesmo quando são adquiridos sem ser através da compra de bibliografia.

Durante a entrevista à responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESTGL, a EA verificou as evidências da colocação nas estantes e respetiva divulgação de nova bibliografia. A EA referiu o facto de o valor dos documentos depositados no repositório ter diminuído em relação ao ano anterior, recomendando aos serviços a verificação dos dados apresentados em 2024. A EA referiu ainda a discrepância dos valores apresentados entre 2022 e 2023 relativamente aos documentos disponíveis, aos documentos consultados e aos utentes com atividade.

Durante a entrevista à responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESEV a EA verificou que as solicitações para realização de pesquisa bibliográfica foram realizadas informalmente (presencialmente) pelos requisitantes. A EA referiu o facto de o valor dos documentos depositados no repositório ter diminuído em relação ao ano anterior, recomendando aos serviços a verificação dos dados apresentados em 2024. A responsável pela Biblioteca e Centro de Documentação e Informação da ESEV informou a EA que os dados

inseridos relativamente ao número de documentos depositados no repositório resultaram do entendimento dos serviços relativamente ao uso da palavra “depositados” na descrição dos dados dos indicadores, em vez da palavra “disponibilizados”, já que levou a pensar que seria o número de documentos depositados no ano.

#### Monitorização de ações identificadas em anos anteriores

Descrição	Ação implementada?
A EA recomenda que seja ponderada uma estratégia de maior divulgação da nova bibliografia	sim <input checked="" type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

Conforme informação dos serviços, constante no Relatório relativo a 2024, foram definidas como principais estratégias comuns para a divulgação da nova bibliografia: a atualização mensal da exposição de novidades, ou outras sugestões de leitura, no catálogo online; a exposição das novidades nos expositores próprios existentes nas bibliotecas, para o efeito.

#### Proposta de ações

Tipo de ação*	Descrição
AM	Tendo em conta que os dados apresentados nos relatórios dos serviços, relativamente à disponibilização de nova bibliografia, contemplam, também, bibliografia obtida sem ser por processo de compra, a EA sugere que os serviços ponderem rever o procedimento de forma a evidenciar a disponibilização de nova bibliografia independentemente da forma como esta é obtida.
C	A EA sugere a correção dos valores apresentados pela ESTGL entre 2022 e 2023 relativamente ao número de documentos disponíveis, ao número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) e ao número de utentes com atividade.
C	A EA sugere a correção dos valores apresentados pelas ESAV, ESEV, ESTGV e ESTGL relativamente ao número de documentos depositados no repositório no final do ano e a clarificação dos textos dos dados do respetivo indicador para que não restem dúvidas de que o valor a usar deverá ser o valor acumulado de documentos no repositório.

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

#### Encerramento da auditoria

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e ouvidos os auditados nos horários definidos.

Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo os auditados aceitado as propostas de ações apresentadas pela EA.

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.

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

02/04/2025,

**A equipa auditora,**

Luísa Cunha,

Véronique Delplancq,

Henrique Ramalho,