

ORGANIZAÇÃO AUDITADA: CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA ESAV

DATA: 26-09-2011

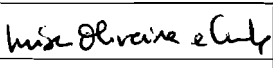
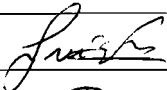
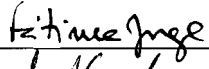


ÂMBITO DA AUDITORIA: PT-CD-01 Aquisição e disponibilização de nova bibliografia
PT-CD-02 Elaboração de pesquisa
PT-CD-03 Consulta ou pedido de empréstimo domiciliário

NORMA DE REFERÊNCIA: NP EN ISO 9001:2008

Normativo Legal Vigente

CLÁUSULA NORMATIVA		NC Nº	NC Maior Nº	Nota
4.1 – REQUISITOS GERAIS	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.2 – REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.1 – COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	<input type="checkbox"/>			
5.2 – FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.3 – POLÍTICA DA QUALIDADE	<input type="checkbox"/>			
5.4 – PLANEAMENTO	<input type="checkbox"/>			
5.5 – RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.6 – REVISÃO PELA GESTÃO	<input type="checkbox"/>			
6.1 – PROVISÃO DE RECURSOS	<input checked="" type="checkbox"/>			
6.2 – RECURSOS HUMANOS	<input checked="" type="checkbox"/>			
6.3 – INFRA-ESTRUTURAS	<input type="checkbox"/>			
6.4 – AMBIENTE DE TRABALHO	<input type="checkbox"/>			
7.1 – PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	<input type="checkbox"/>			
7.2 – PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>			
7.3 – CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	<input type="checkbox"/>			
7.4 – COMPRAS	<input type="checkbox"/>			
7.5 – PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO	<input type="checkbox"/>			
7.6 – CONTROLO DO EQUIPAMENTO DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	<input type="checkbox"/>			
8.1 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.2 – MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.3 – CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME	<input type="checkbox"/>			
8.4 – ANÁLISE DE DADOS	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.5 – MELHORIA	<input type="checkbox"/>			

NOTAS	DESCRIÇÃO

AUDITORES		ENTIDADE AUDITADA	
NOME	RÚBRICA	NOME	RÚBRICA
Luísa Cunha		Luís Carneiro	
Fátima Jorge		Alberto Rodrigues	
Vitor Santos			

RESUMO DA AUDITORIA

À hora marcada teve lugar a reunião da equipa auditora que aprovou a agenda e metodologia propostas pela auditora coordenadora. De seguida procedeu-se à reunião de abertura, na qual participaram, além da equipa auditora, o coordenador do serviço auditado, dando-se então início à auditoria.

O Coordenador do Centro de Documentação, Luís Carneiro, fez uma breve descrição do funcionamento do Serviço e das tarefas do funcionário (Alberto Rodrigues).

A dificuldade de aceder à intranet é uma preocupação que a equipa auditora recolheu juntos dos auditados.

O procedimento de trabalho *PT-CD-01 aquisição e disponibilização de nova bibliografia* não pôde ser verificado por ainda não haver registo de qualquer actividade desde a implementação do sistema de gestão da qualidade nos Serviços. A equipa auditora constatou que, por iniciativa própria, os Serviços procederam ao envio de um e-mail a todos os docentes informando-os da existência de um novo impresso para a recolha de sugestões para a aquisição de nova bibliografia (Im-CD-01 recolha de sugestões para aquisição de bibliografia).

O Centro de Documentação divulga, trimestralmente, a bibliografia adquirida através de um boletim difundido via internet.

Relativamente ao procedimento de trabalho *PT-CD-02 elaboração de pesquisa* foram analisados dois processos. Um pedido de bibliografia (pesquisa bibliográfica) efectuado por Dulcineia Ferreira em 19 de Julho de 2011 cujo processo foi encerrado em 20 de Setembro de 2011 com a recepção da resposta ao inquérito à satisfação. Um outro pedido foi efectuado pelo leitor n.º1570, Marta Pereira, em 07 de Julho de 2011 ao qual os Serviços responderam no mesmo dia. Não foi ainda recepcionada a resposta ao inquérito à satisfação.

Relativamente ao procedimento *PT-CD-03 consulta ou pedido de empréstimo* domiciliário foram verificados pela Equipa Auditora, através da consulta do programa (BiblioBase) de gestão de utilizadores, processos de devolução, reserva e renovação de empréstimos, tendo sido constatada a existência de vários utilizadores que não cumpriram os prazos de devolução de documentos. A EA constatou que o programa utilizado por este Centro de Documentação emite alertas e os leitores são contactados via email sobre o não cumprimento de prazos.

É de salientar a importância, reconhecida pelos auditados, da implementação do SGQ no serviço e o empenho e disponibilidade demonstradas pelos colaboradores no decurso da auditoria, o que, desde já se agradece.

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

No âmbito da presente auditoria não foram detectadas não conformidades.

A equipa auditora sugere que os serviços ponderem:

- sobre a definição do universo de clientes a quem deve ser aplicado o questionário à satisfação uma vez que um dos principais objectivos é o de avaliar a qualidade da prestação de um serviço efectivo;
- sobre a possibilidade de colocação de uma caixa no balcão de atendimento para o depósito das respostas ao inquérito à satisfação pelos próprios utilizadores, salvaguardando o anonimato dos mesmos;
- sobre a optimização do uso da página do sistema na intranet;

A equipa auditora recomenda ainda aos serviços:

- que os inquéritos à satisfação não sejam arquivados juntamente com os processos dos clientes.
- a comunicação oficial à presidência da Escola sobre a existência de património na posse de utilizadores durante prazos demasiadamente longos.

A equipa auditora sugere também que seja ponderada a adequação dos artigos 10.º e 14.º, do regulamento da rede de bibliotecas, relativos ao número e às circunstâncias possíveis para a renovação de um empréstimo e do ponto 3 do artigo 21.º relativamente à sanção aplicada (aplicação de proporcionalidade entre o tempo de atraso na entrega dos documentos e o tempo de sanção a aplicar de forma a não prejudicar os atrasos menores).

Apraz-nos verificar o empenho dos serviços na implementação dos procedimentos e no cumprimento do regulamento da rede de bibliotecas.

Nº	CLÁUSULA	GRAVIDADE 1)	DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES

1) Classificação: se Não Conformidade Maior, assinalar com M. Se menor, assinalar com m.