



data

06 de dezembro de 2013

entidade auditada

Centro Documentação da Escola Superior Agrária de Viseu

âmbito da auditoria

Foi avaliada a conformidade dos processos com os critérios da qualidade e eficácia do sistema, identificando oportunidades de melhoria, no âmbito do Manual da Qualidade dos Centro de Documentação do Instituto Politécnico de Viseu .
Foram ainda verificadas as evidências/eficácia das medidas implementadas para dar resposta às oportunidades de melhoria identificadas em auditorias anteriores.

documento(s) de referência

Documentos do Sistema da Qualidade dos Centros de Documentação do IPV, NP EN ISSO 9001:2008, NP EN ISSO 19011:2011 e demais legislação aplicável

resumo da auditoria

A equipa auditora iniciou a auditoria por ver as evidências das oportunidades de melhoria implementadas no âmbito da auditoria realizada anteriormente. Verificou a implementação das oportunidades de melhoria que sugeriam a existência dos avisos sinaléticos e a não existência das folhas de orçamento em relatório da auditoria anterior.

Não foi possível à equipa auditora ter acesso à evidência da implementação da oportunidade melhoria que sugeria o registo no sistema do estado físico da obra sempre que esta tenha algum dano porque o programa Koha não se encontra em funcionamento.

Os Serviços continuam a manter o documento "fichas com o histórico" não inserido no sistema por ser útil na sua gestão dos empréstimos.

Foram analisados os seguintes processos relativos aos procedimentos:

PT-CD-01 aquisição e disponibilização de nova bibliografia

- A equipa auditora verificou o cumprimento das atividades descritas no procedimento em 2 (dois) processos auditados referentes aos livros: Cálculo nutricional e Wine, terroir and climate change). A equipa auditora verificou que ambos estavam em conformidade;

PT-CD-02 Elaboração de pesquisa

- A equipa auditora verificou o cumprimento das atividades descritas no procedimento para o processo auditado. Os processos estão em conformidade.

PT-CD-03 consulta ou pedido de empréstimo domiciliário

- Não foi possível verificar o cumprimento, no sistema informático, das atividades descritas no procedimento porque o programa Koha encontra-se inativo. A equipa auditora constatou que não está a ser utilizado o IM-CD-04 *requisição para empréstimo de monografias* nas requisições manuais sempre que o atendimento não é assegurado por um dos trabalhadores do Serviço.

Não há atividades do serviço de empréstimos interbibliotecas.

A equipa auditora verificou que o inquérito à satisfação está a ser aplicado.

A equipa auditora agradece a disponibilidade e a abertura por parte dos serviços auditados e garante a confidencialidade relativamente aos documentos consultados e às informações recolhidas no decorrer da auditoria.

recomendações de melhoria

nº. descrição

1	Ponderar, com a presidência, a criação de uma tabela de substituições para os trabalhadores do serviço
2	Realizar formação <i>onjob</i> para os trabalhadores de outros serviços que costumam assegurar, quando necessário, o atendimento deste serviço
3	Os serviços devem reforçar junto da Presidência e do Serviço de Aprovisionamento da Escola que os processos de aquisição devem iniciar-se no serviço, depois de feita a sugestão, como descrito no procedimento
4	A equipa auditora sugere a revisão dos impressos Im-CD-04 <i>requisição para empréstimo de monografias</i> e Im-CD-05 <i>requisição para empréstimo de publicações periódicas</i> de forma a integrar espaços para a devolução individual de cada documento

não conformidades

nº. descrição

gravidade*

--	Nada a referir	
----	----------------	--

* (M) maior (m) menor



lista de colaboradores contactados

nome	rubrica
Luís Carneiro	
Alberto Rodrigues	

equipa auditora

nome	rubrica
Vitor Santos (em substituição de Rita Lopes)	
Ascensão Abrantes	
Fátima Jorge	

peritos técnicos

nome	rubrica
Sem presença de peritos técnicos	--

06/12/2013,

O Auditor Coordenador

Vitor Santos