



data

31 de outubro de 2014

entidade auditada

Escola Superior Agrária – Centro de Documentação

âmbito da auditoria

Processos dos Centros de Documentação SPQ*06.27 – aquisição e disponibilização de nova bibliografia; SPQ*06.29 – consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia

documento(s) de referência

Manual e procedimentos de garantia da Qualidade do IPV, NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 19011:2011, referenciais A3ES, legislação aplicável, regulamentos internos

resumo da auditoria

A auditoria teve início com a realização da reunião de abertura, na qual estiveram presentes, para além dos dois elementos da equipa auditora (a D.^a Teresa Soares encontra-se ausente do serviço por motivo justificado), a gestora da qualidade e a Presidente da Escola Superior Agrária, sendo de salientar a disponibilidade e cordialidade demonstrada por todos os colaboradores ao longo da auditoria o que, desde já, agradecemos.

No âmbito de reunião prévia com o responsável pelo Centro de Documentação, Dr. Luís Carneiro, foi constatada a indicação, em manual de funções elaborado pelo responsável, de trabalhadores para substituição em caso de ausência dos trabalhadores da Biblioteca; foram verificados alguns inquéritos de satisfação e o modo de recolha de sugestões.

Foram verificados os seguintes processos:

Aquisição e disponibilização de nova bibliografia:

- Pedido de aquisição da obra "identificação de Equinos" em 25.09.2014; informação do responsável do CEDOC ao departamento com o respetivo orçamento, por e-mail. Este processo não está concluído.
- Processo de aquisição de várias obras com base na "requisição da necessidade" de 30.10.2013.
- Livro de registos com referência aos livros com o registo nº 3540 (compra), 3551 (oferta), tendo sido verificados os respetivos carimbo, catalogação, classificação, cota, etiquetagem;
- Divulgação através de colocação em "estante de novidades" e através do boletim de janeiro a setembro de 2014, enviado para conhecimento dos docentes.

Pedido de empréstimo de bibliografia:

- Pedido da aluna Sara Lourenço – "Análise Quantitativa" – empréstimo normal com data de 30.10.2014, tendo sido verificado o registo no programa, bem como a sinalização e avisos de atrasos na devolução (gerados pelo programa mas também enviados pelo trabalhador do CEDOC);
- Livro emprestado a laboratório (registo 3250) desde 22.08.2012. Periodicamente (de 6 em 6 meses) é verificado o estado de conservação da obra; não existem empréstimos prolongados a docentes.
- Foi verificada a forma como é registado no programa o estado da obra, bem como as suas reparações.

Os processos encontravam-se conformes aos procedimentos definidos e houve preocupação evidente em responder a propostas de melhoria de auditorias anteriores e total receptividade a sugestões da equipa auditora.

recomendações de melhoria

nº. descrição

1	Propõe-se que se clarifique o procedimento da aquisição de nova bibliografia de modo a que a sugestão de aquisição de uma obra nova por um docente, contenha a concordância do respetivo responsável do departamento e seja apresentada na biblioteca, cabendo ao responsável desta, preencher a requisição, a qual será validada pela pessoa indicada na tabela de validações. O processo seguirá, depois, o procedimento normal da aquisição de bens (esta proposta foi apresentada pelo próprio responsável do CEDOC)
2	Propõe-se que, em consonância entre os vários CEDOCs e os órgãos próprios, se pondere a revisão do regulamento da rede de bibliotecas adequando-o à nova realidade (a título de exemplo, no regulamento estão previstas taxas quando, efetivamente, não há qualquer pagamento de taxas no âmbito dos serviços prestados pelas bibliotecas)

não conformidades

nº. descrição

gravidade*

--	--	--

*(M) maior (m) menor

equipa auditora

Raquel Vaz
Nuno Borges

peritos técnicos

--

04/11/2014,

O Auditor Coordenador

Raquel Vaz