



DATA

27 de maio de 2019

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) - Serviços de Documentação / Biblioteca

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e instruções de trabalho, a seguir discriminados relativos aos Serviços de Documentação: SP*05.04.01, SP*05.04.02, SP*05.04.03, SP*05.04.04.

OBJETIVOS

Verificar a conformidade dos procedimentos aos critérios e documentos de referencia aplicáveis, avaliando a sua respetiva adequabilidade e eficácia.

CRITÉRIOS

Manual interno de garantia da qualidade; Referenciais A3ES; Norma ISO 9001; NP EN ISO 19011 e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com a participação dos auditados. Recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Luís Carneiro (AC)
Nuno Borges

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Rosa Maria Silva	Coordenadora dos Serviços de Documentação - Técnica Superior
Margarida Pereira	Aquisições - Técnica Superior
Rosa Ferreira	Atendimento ao publico - Assistente Técnica

RESUMO

A auditoria iniciou-se com a reunião onde estiveram presentes além da equipa auditora, o Vice-Presidente da Escola (Prof. Doutor António Ventura Gouveia), a Directora de Serviços (Dr.ª Olga Rebelo), da responsável pelos Serviços Académicos (Dr.ª Elsa Figueiredo) e da coordenadora da Biblioteca /Serviços de Documentação (Dr.ª Rosa Silva). De acordo com o estabelecido no Plano de Auditoria, o AC explicou a metodologia de trabalho a seguir referindo o que se iria auferir, desde avaliar a eficácia a nível dos procedimentos implementados nos serviços até à verificação da conformidade de processos com os requisitos especificados e com as exigências regulamentares. A equipa auditora reiniciou os trabalhos pelas 14h15' informando a responsável da Biblioteca/Serviços de Documentação (Dr.ª Rosa Silva) dos subprocedimentos a serem auditados.

Dos processos auditados resultaram as evidências abaixo descritas:

SUBPROCEDIMENTOS/INSTRUÇÃO DE TRABALHO	ASPETOS A EVIDENCIAR
SPQ*05.04.01 – Disponibilização de nova bibliografia.	Foram verificados dois processos. <ul style="list-style-type: none">• Pedido do docente José Luís Abrantes, do Departamento de Gestão, para aquisição de 3 livros "Practical Guide to Cluster Analysis in R:

	<p><i>Unsupervised Machine Learning</i>"; "Introduction to Medidation, Moderation and Condition Process Analysis"; "Qualitative Comparative Analysis (QCA) and Configurational Thinking in Management Studies" datado 21/03/2019. A proposta de aquisição está em conformidade com o descrito no procedimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido do docente Joaquim Delgado, departamento de DEE, para aquisição de um livro intitulado "Energy storage as diferente voltage levels" datado de 31/10/2018 e com concordância do diretor do departamento (docente António Ferrolho) na mesma data. A proposta de aquisição está em conformidade com o descrito no procedimento.
SPQ*05.04.02 – Realização de pesquisa bibliográfica.	Verificou-se não existir matéria auditável relativa a este procedimento
SPQ*05.04.03 – Consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia.	<p>Foram verificados dois processos de empréstimo bibliográfico, requisições essas executadas em suporte papel, dado estar a ser implementado um novo SIGB nas bibliotecas do IPV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empréstimo domiciliário das monografias "Curso de gestão das organizações" e "Teoria organizacional - estruturas e pessoas", requisitadas a 16 de maio de 2019 pela aluna nº ESTGV 12512 - Conceição Andrade de Carvalhal, e devolvidas posteriormente a 21 de maio. • Empréstimo domiciliário da monografia "Linguagem C", requisitada a 15 de maio de 2019 pelo aluno nº ESTGV 17928 - Paulo Alexandre Neves Barbosa, e devolvido posteriormente a 21 de maio. <p>Os processos estavam devidamente instruídos.</p>
SPQ*05.04.04 – Validação de metadados no repositório digital	<p>Dos processos analisados é possível extrair as seguintes evidencias, através do acesso ao Repositório Institucional do IPV :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depósito da dissertação de mestrado intitulada "A imagem do destino turístico Porto" de autoria de Micaela Miranda Durães defendida a 2/04/2019, submetida e validada a 9/04/2019 ficando com o seguinte identificador atribuído: http://hdl.handle.net/10400.19/5484. • Depósito da dissertação de mestrado intitulada "Projeto dinamizador do destino turístico Caramulo" de autoria de Rafaela Trindade Homem Ferreira defendida a 8/03/2019, submetida e validada a 15/04/2019 ficando com o seguinte identificador atribuído: http://hdl.handle.net/10400.19/5492.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO

AÇÃO IMPLEMENTADA?

AÇÃO EFICAZ?

sim não sim não

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*

DESCRIÇÃO

CONCLUSÕES

Dos procedimentos verificados foi evidenciado o seu cumprimento. A equipa auditora considera-se satisfeita e conclui que o Sistema da Qualidade está bem consolidado, revelando até uma certa maturidade na sua implementação. A equipa auditora agradece a colaboração dos auditados e o envolvimento da Presidência da ESTGV, bem como a simpatia e cordialidade com que nos receberam.

07/06/2019,

o auditor coordenador,

Luís Carneiro