
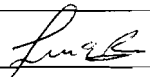
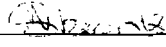



ORGANIZAÇÃO AUDITADA: Centro de Documentação da Escola Superior Agrária DATA: 20 de junho de 2012  
ÂMBITO DA AUDITORIA: PT-CD-01 Aquisição e disponibilização de nova bibliografia; PT-CD-02 Gestão das pesquisas bibliográficas; PT-CD-03 Consulta ou pedido de empréstimo domiciliário  
NORMA DE REFERÊNCIA: Norma ISO 9001:2008

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 type="checkbox"/>			
5.6 – REVISÃO PELA GESTÃO	<input type="checkbox"/>			
6.1 – PROVISÃO DE RECURSOS	<input type="checkbox"/>			
6.2 – RECURSOS HUMANOS	<input type="checkbox"/>			
6.3 – INFRAESTRUTURAS	<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 – CONCEÇÃO 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 type="checkbox"/>			
8.2 – MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	<input type="checkbox"/>			
8.3 – CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME	<input type="checkbox"/>			
8.4 – ANÁLISE DE DADOS	<input type="checkbox"/>			
8.5 – MELHORIA	<input type="checkbox"/>			

NOTAS	DESCRIÇÃO

AUDITORES		ENTIDADE AUDITADA	
NOME	RÚBRICA	NOME	RÚBRICA
Raquel Vaz		Luís Carneiro	
Ascensão Abrantes		Alberto Rodrigues	

RESUMO DA AUDITORIA

Na reunião de abertura, com a presença da equipa auditora, do Dr. Vítor Santos e do responsável do Centro de Documentação da ESAV, foi feita uma breve abordagem aos objetivos da implementação do sistema de qualidade nos respetivos serviços.

Foi aferida a implementação das oportunidades de melhoria sugeridas na última auditoria realizada, tendo sido constatado que todas elas foram implementadas: foi verificado que o público-alvo dos inquéritos está definido e que, neste momento, os inquéritos estão a ser aplicados a todos os utilizadores independentemente do procedimento em causa (no primeiro quadrimestre foi preenchido um número significativo de inquéritos – 76). Foi, também, instalada uma caixa para recolha dos inquéritos e organizado um dossier próprio onde os mesmos estão arquivados.

Já na biblioteca, com a presença do outro trabalhador que aí exerce funções, foi aferido o grau de conhecimento do sistema, concretamente no que respeita ao acesso à intranet tendo-se verificado que o trabalhador Alberto Rodrigues conhece o sistema.

Foi verificada a forma como é feita a inscrição de utilizadores externos, tendo-se constatado que ainda não foram introduzidos na base de dados na sua totalidade. Verificou-se que, a par do registo no programa informático, é feito um “histórico” da obra em ficha de papel não inserida no sistema.

Foi verificado o procedimento PT-CD-03, nas suas vertentes de consulta presencial e de empréstimos domiciliários (empréstimo feito a Conceição Norinha). Não existem atrasos na devolução das obras. A gestão das renovações, dos atrasos e das penalizações é feita pelo programa informático que envia alertas e mails.

Não foram apresentadas evidências da verificação do estado das obras quer no momento do empréstimo, quer no momento da devolução, bem como das situações em que houve substituição da obra pelo utilizador.

Verificou-se que são admitidas 3 renovações no âmbito dos empréstimos, contrariamente ao que se dispõe na descrição do procedimento.

No âmbito do PT-CD -01 (gestão de nova bibliografia) foi visto um processo respeitante a um pedido de Carla Sofia Santos (IM preenchido em 30.09.2011). O processo tem origem numa consulta feita pelo responsável do CEDOC por e-mail, a todos os docentes. O CEDOC possui e preenche uma ficha própria – “ficha de orçamento”, dirigida à docente e com um campo para emissão de parecer do departamento respetivo.

Não foram apresentadas evidências da remessa do processo à presidência da ESAV.

A conferência, aquando da receção da obra, foi feita pelo Dr. Carneiro. Foram verificados o carimbo e a catalogação.

De acordo com anotação feita no processo, a notificação da docente foi feita pessoalmente.

A divulgação de novas obras é feita numa estante de novidades, por e-mail e no Boletim.

Foi igualmente verificado um processo no âmbito do PT-CD-02 (gestão de pesquisas bibliográficas) (Diana Isabel, em 09.04.2012) estando o mesmo conforme.

Não foram detetadas não conformidades.

É de salientar o empenho e disponibilidade dos auditados no decurso da auditoria o que, desde já, se agradece.

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Oportunidades de melhoria detetadas:

- Deverá ser repensada a forma de controlo dos livros utilizados para consulta, designadamente, com indicação ou informação sobre o local onde devem ser colocados depois da consulta.
- Deverá ser ponderada a necessidade de registar o estado de conservação da obra no momento do empréstimo e no momento da devolução, eventualmente, criando um campo no programa para esse efeito.
- Deverão ser criadas evidências da remessa dos processos para outros serviços da escola e da notificação aos docentes da chegada da obra por eles solicitada
- O procedimento PT-CD-03, no seu ponto 12, deve ser revisto já que o IM-CD-04 e IM-CD-05 para requisição de empréstimo domiciliário só são utilizados em caso de falha do sistema informático ao contrário do que consta na descrição do procedimento.
- Deve, também, este procedimento, ser revisto, nos seus pontos 16 e 17, na medida em que prevê uma só renovação ao contrário do que está disposto no regulamento.
- Deverá ser ponderada a utilização de documentos não inseridos no sistema, designadamente, fichas com o histórico das obras e as designadas folhas de orçamento.

Nº	CLÁUSULA	GRAVIDADE 1)	DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES

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