Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS

2017

Anual

GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE

AGOSTO DE 2017

| ÍNDICE

ENQUADRAMENTO **3**
1|1 INTRODUÇÃO 4
1|2 METODOLOGIA 5
1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO 5
ANÁLISE DE RESULTADOS **1**
2|1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO 2
2|2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO 2
2|3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO 4
ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO **6**
3|1 SATISFAÇÃO GERAL 8
COMENTÁRIOS / SUGESTÕES **11**
CONSIDERAÇÕES FINAIS **14**

| ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – % de participação em relação ao universo IPVC, por Biblioteca de Unidade Orgânica 1
Tabela 2 – Respostas ao inquérito, por Situação..... 1
Tabela 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço..... 2
Tabela 4 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço..... 2
Tabela 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca..... 4
Tabela 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca..... 7
Tabela 7 - Grau de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO 8
Tabela 8 – Resumo dos principais comentários e sugestões referentes às bibliotecas do IPVC..... 12

| ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respostas ao inquérito – Participação Geral IPVC 1
Gráfico 2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Indicador..... 2
Gráfico 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço 3
Gráfico 4 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço - indicador..... 2
Gráfico 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço 3
Gráfico 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - indicador 4
Gráfico 7 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca 5
Gráfico 8 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca 7
Gráfico 9 – Indicador de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO..... 8
Gráfico 10 - Grau de satisfação por Biblioteca de UO 9
Gráfico 11 - Grau de satisfação de acordo com a escala de Likert 1-5 utilizada 9
Gráfico 12 - Grau de satisfação por tipologia de utilizador..... 9
Gráfico 13 – Satisfação Global - Evolução..... 10

#1

ENQUADRAMENTO

1|1 INTRODUÇÃO

A autoavaliação é um processo de conhecimento da Instituição que tem como principal finalidade avaliar, neste caso sob a perspetiva dos utentes das Bibliotecas, vetores fundamentais do desempenho da Instituição. Para tal é decisiva uma participação ativa de todos os intervenientes, para maior fiabilidade dos resultados, a determinação de conclusões, especialmente aquelas que mais se refletem no quotidiano da Instituição e, de forma incisiva, a divulgação e debate com as diferentes estruturas numa perspetiva de contributo para a consolidação e desenvolvimento do Instituto.

Num sentido de busca permanente pela qualidade do ensino e de uma adequação ao mercado de trabalho, é importante ouvir as potenciais e efetivas entidades parceiras e empregadores de diplomados do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Este documento (Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas 2017) estrutura-se de forma paralela à do Inquérito facultado (no qual se fundamentou). Os resultados serão apenas representados de forma gráfica (tabelas e figuras), sem comentários interpretativos, seguindo a recomendação da Comissão de Avaliação do IPVC e tratados pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC. Em todo este percurso a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade agradece a colaboração de todos quanto prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

1|2 METODOLOGIA

O Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas 2017 foi disponibilizado entre 03 de abril e 28 de julho de 2017, por via eletrónica, através da Plataforma de Inquéritos IPVC (http://inqueritos.ipvc.pt). Os resultados são apresentados numa escala de 1- Não Satisfaz a 5- Excelente.

1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Do universo de 4827 colaboradores e alunos, 268 responderam ao inquérito, o que corresponde a uma participação de 5,6%.

Com base nos dados recolhidos, apresenta-se a percentagem de utilizadores das bibliotecas do IPVC que participaram no inquérito (Tabela 1).

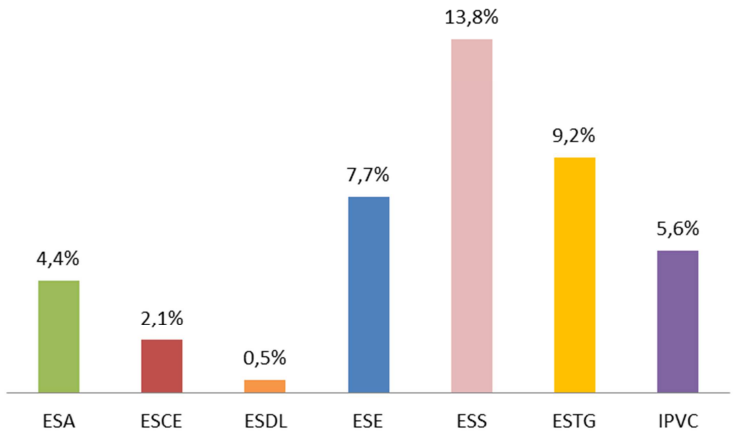
Tabela 1 – % de participação em relação ao universo IPVC, por Biblioteca de Unidade Orgânica

	Universo de Inquiridos IPVC	ESA		ESCE		ESDL		ESE		ESS		ESTG		IPVC	
		TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPA-ÇÃO
PROFE	**325**	4	1,2%	4	1,2%	1	0,3%	9	2,8%	11	3,4%	18	5,5%	**47**	**14,5%**
FUNCI	**174**	4	2,3%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%	2	1,1%	3	1,7%	**11**	**6,3%**
ALCTeSP	**604**	2	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	2	0,3%	19	3,1%	5	0,8%	**29**	**4,8%**
ALLIC	**3012**	16	0,5%	4	0,1%	1	0,0%	7	0,2%	99	3,3%	20	0,7%	**147**	**4,9%**
ALMES	**668**	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	10	1,5%	19	2,8%	3	0,4%	**33**	**4,9%**
ALPG	**44**	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	**1**	**2,3%**
	4827	**26**	**4,4%**	**10**	**2,1%**	**3**	**0,5%**	**30**	**7,7%**	**150**	**13,8%**	**49**	**9,2%**	**268**	**5,6%**

Tabela 2 – Respostas ao inquérito, por Situação

Situação	Tipologia de Utilizador
Docente	14,5%
Funcionário	6,3%
Aluno	4,9%

Gráfico 1 - Respostas ao inquérito – Participação Geral IPVC



#2

ANÁLISE DE RESULTADOS

2|1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO

Tabela 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço

	Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1 Os funcionários inspiram confiança	1	8	11	22	59	167	268
	0,4%	3,0%	4,1%	8,2%	22,0%	62,3%	100,0%
2. Os funcionários oferecem atenção personalizada	2	15	7	25	63	156	268
	0,7%	5,6%	2,6%	9,3%	23,5%	58,2%	100,0%
3. Os funcionários são sempre amáveis e mostram boa disposição para responder às suas perguntas	1	18	5	26	63	155	268
	0,4%	6,7%	1,9%	9,7%	23,5%	57,8%	100,0%
4. Os funcionários têm conhecimento e são capazes de responder às suas perguntas	1	9	14	22	72	150	268
	0,4%	3,4%	5,2%	8,2%	26,9%	56,0%	100,0%
5. Os funcionários estão atentos às suas necessidades	1	17	8	30	69	143	268
	0,4%	6,3%	3,0%	11,2%	25,7%	53,4%	100,0%
6. Os funcionários entendem as suas necessidades	1	14	11	25	76	141	268
	0,4%	5,2%	4,1%	9,3%	28,4%	52,6%	100,0%
7. Os funcionários mostram vontade de o ajudar	1	15	10	20	60	162	268
	0,4%	5,6%	3,7%	7,5%	22,4%	60,4%	100,0%
8. Os funcionários mostram fiabilidade no tratamento dos problemas do serviço por si apresentados	2	13	10	25	74	144	268
	0,7%	4,9%	3,7%	9,3%	27,6%	53,7%	100,0%

Gráfico 2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Indicador

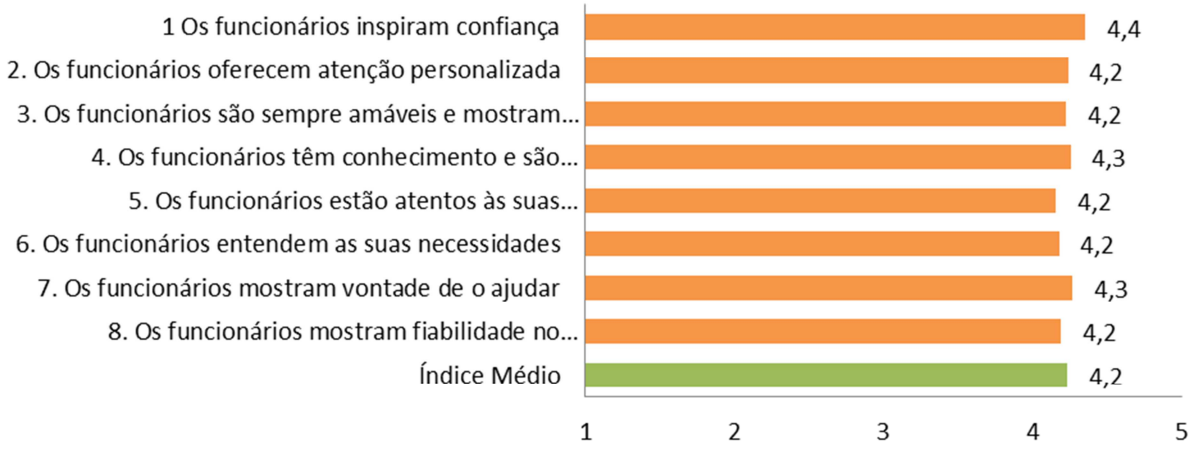
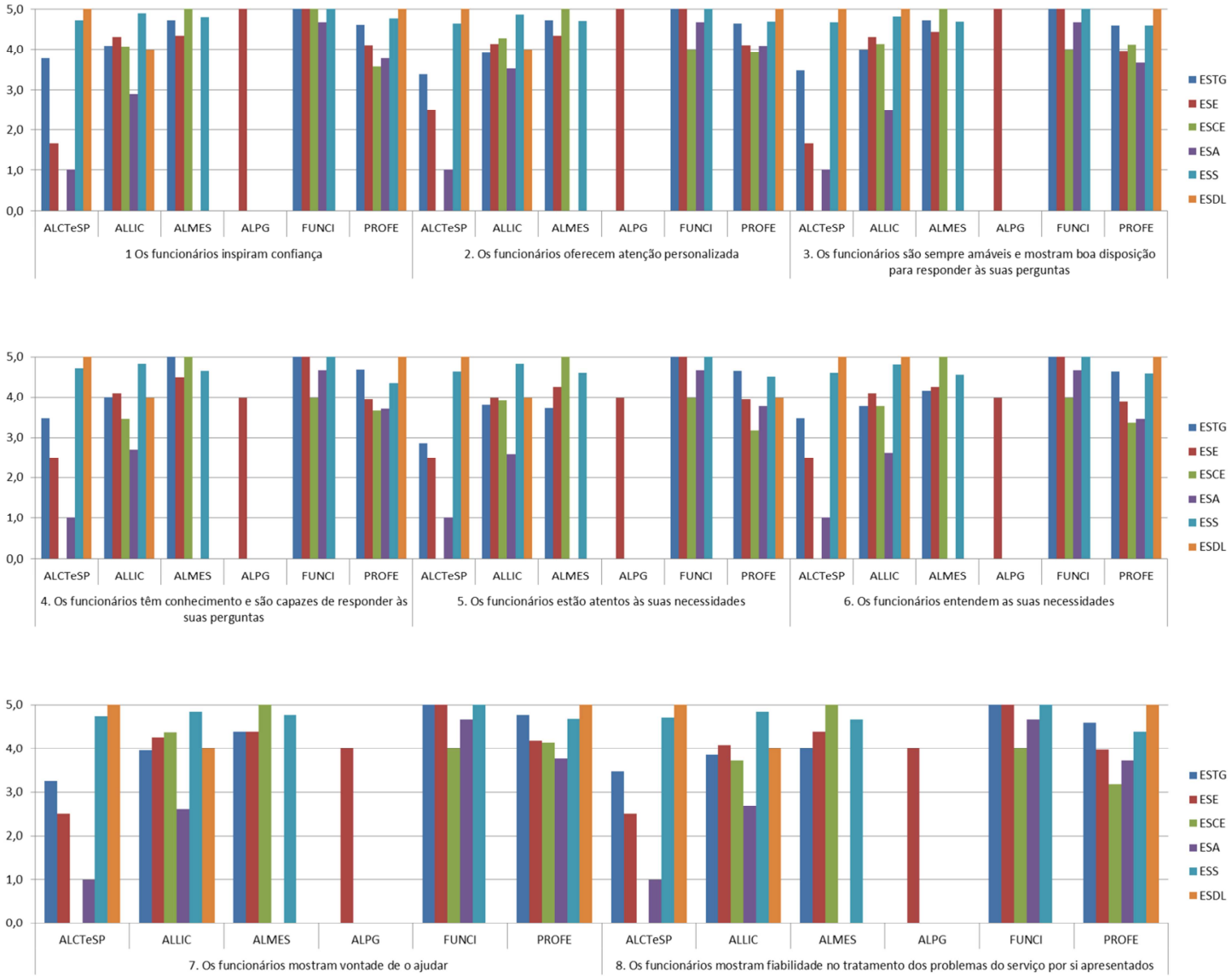


Gráfico 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço



2|2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO

Tabela 4 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço

	Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1. O espaço da biblioteca ajuda ao estudo e à aprendizagem	4	7	7	47	111	92	268
	1,5%	2,6%	2,6%	17,5%	41,4%	34,3%	100,0%
2. O espaço da biblioteca é sossegado para o trabalho individual	4	15	14	60	95	80	268
	1,5%	5,6%	5,2%	22,4%	35,4%	29,9%	100,0%
3. O espaço da biblioteca é um local confortável e acolhedor	2	7	12	45	97	105	268
	0,7%	2,6%	4,5%	16,8%	36,2%	39,2%	100,0%
4. O espaço da biblioteca é um local para o estudo, a aprendizagem e a investigação	4	9	10	47	102	96	268
	1,5%	3,4%	3,7%	17,5%	38,1%	35,8%	100,0%
5. Existem espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo	4	11	17	34	85	117	268
	1,5%	4,1%	6,3%	12,7%	31,7%	43,7%	100,0%

Gráfico 4 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço - indicador

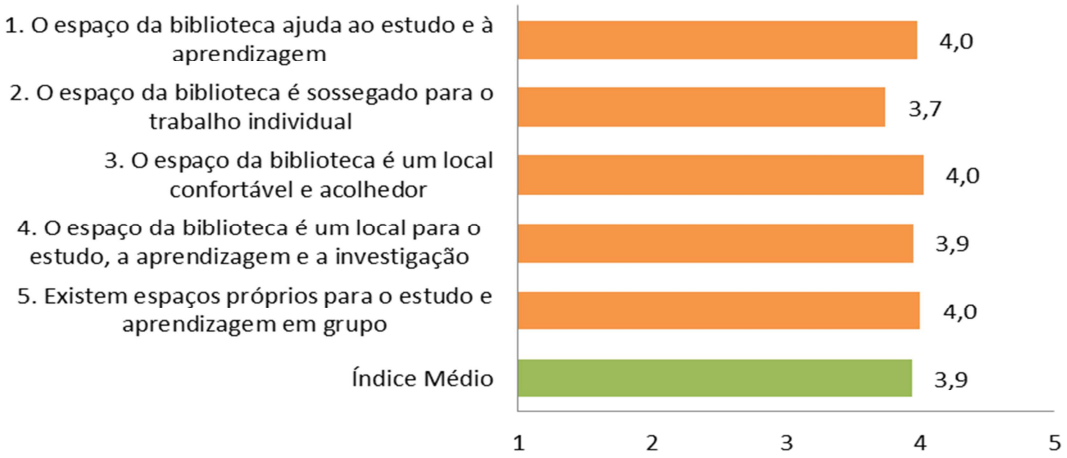
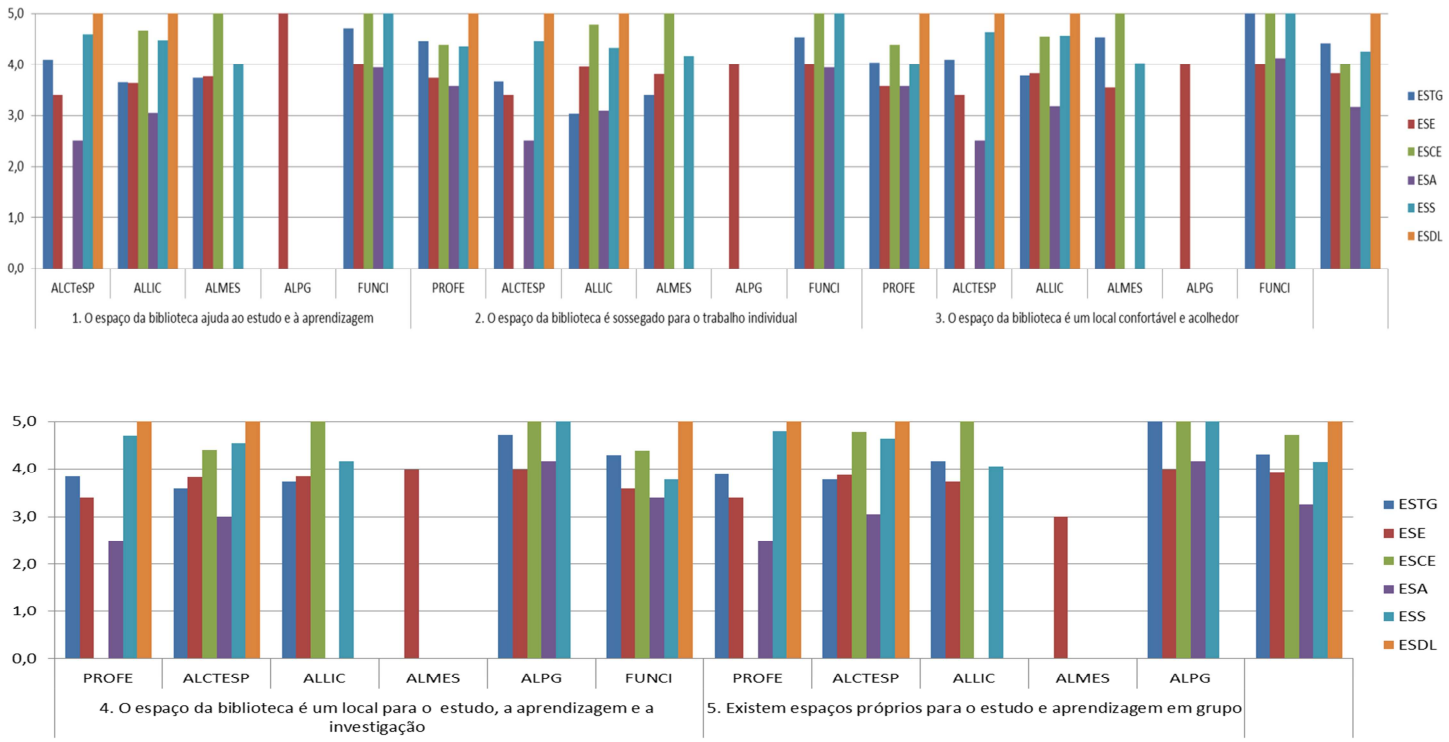


Gráfico 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço



2|3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO

Tabela 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca

	Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1. A informação em suporte digital é de fácil acesso	5	18	16	55	100	74	268
	1,9%	6,7%	6,0%	20,5%	37,3%	27,6%	100,0%
2. A página web da biblioteca é de fácil utilização	9	10	16	49	109	75	268
	3,4%	3,7%	6,0%	18,3%	40,7%	28,0%	100,0%
3. Os documentos impressos (livros, revistas, etc.) existentes na biblioteca cobrem as suas necessidades	3	21	18	49	98	79	268
	1,1%	7,8%	6,7%	18,3%	36,6%	29,5%	100,0%
4. A informação em suporte digital cobre as suas necessidades	6	16	24	56	99	67	268
	2,2%	6,0%	9,0%	20,9%	36,9%	25,0%	100,0%
5. O equipamento informático é moderno e permite um acesso fácil e rápido à informação	9	27	32	72	70	58	268
	3,4%	10,1%	11,9%	26,9%	26,1%	21,6%	100,0%
6. Os instrumentos para a recuperação da informação (catálogos, bases de dados,…) são fáceis de usar e de rápida resposta	11	16	16	62	104	59	268
	4,1%	6,0%	6,0%	23,1%	38,8%	22,0%	100,0%
7. Posso aceder facilmente à informação para usa-la e processa-la nos meus trabalhos	7	14	17	49	107	74	268
	2,6%	5,2%	6,3%	18,3%	39,9%	27,6%	100,0%
8. As revistas em versão eletrónica/impressa cobrem as suas necessidades	20	18	12	70	86	62	268
	7,5%	6,7%	4,5%	26,1%	32,1%	23,1%	100,0%

Gráfico 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - indicador

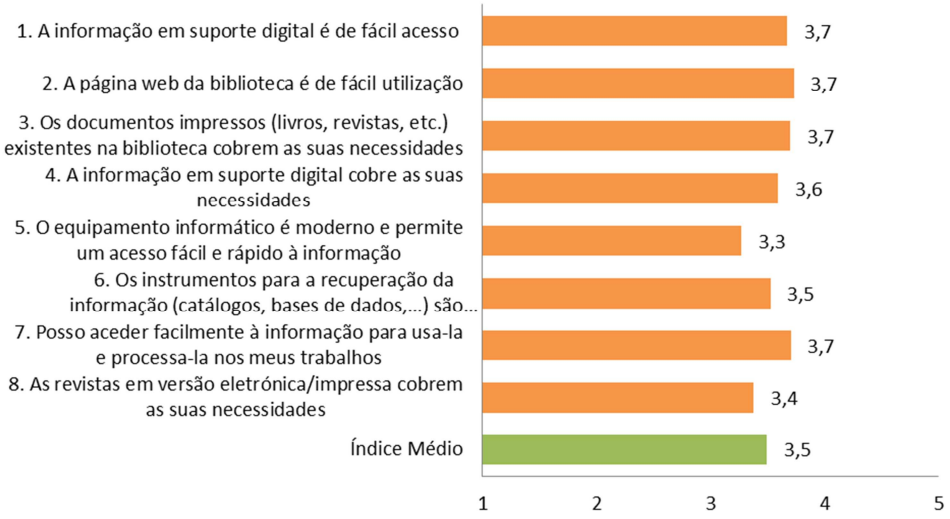
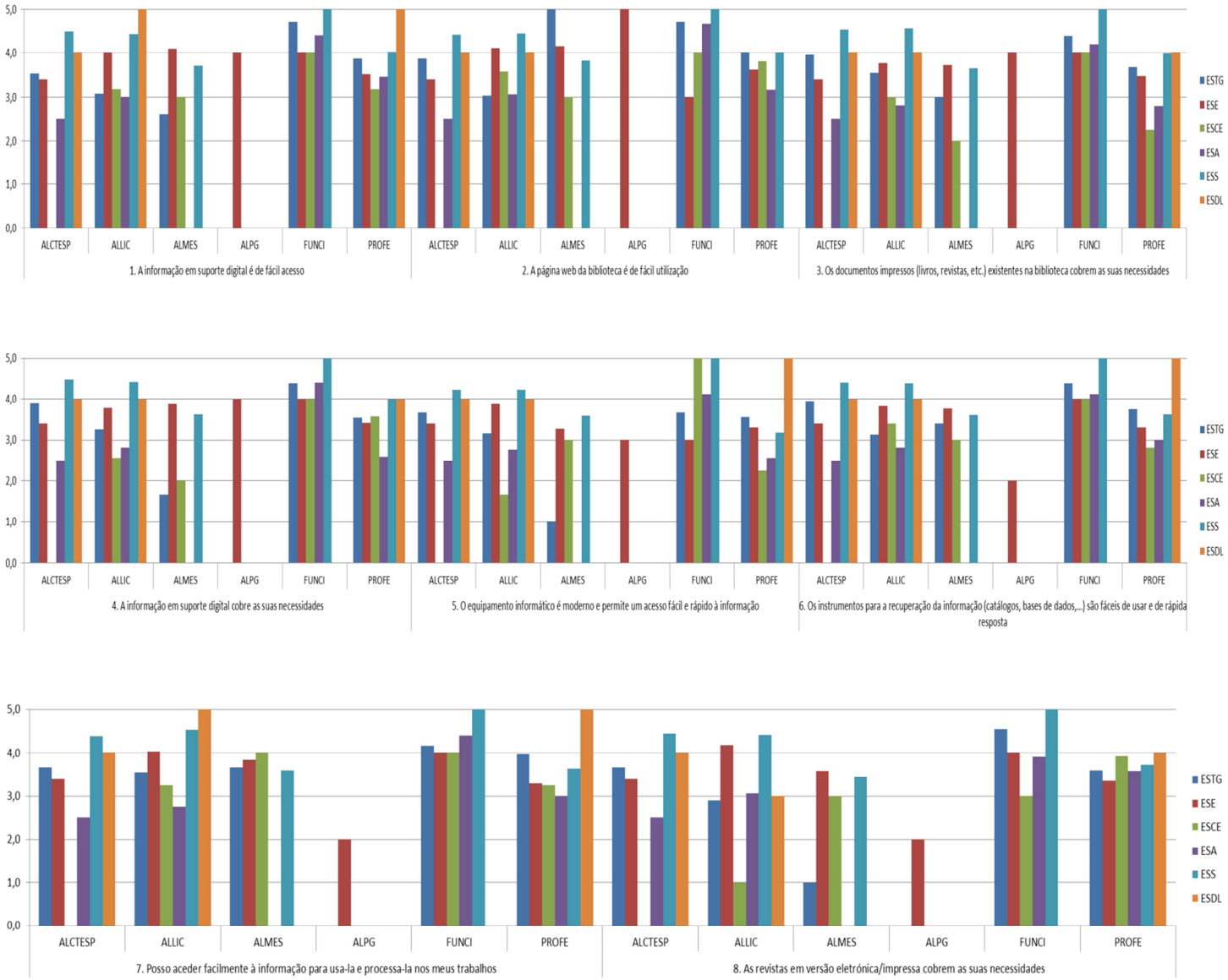


Gráfico 7 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca



#3

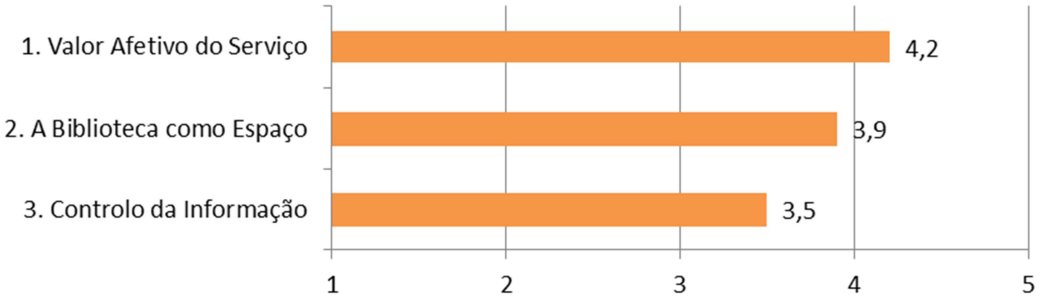
ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO

Tabela 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

	Não aplicável	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente
1. Valor Afetivo do Serviço	0,5%	5,1%	3,5%	9,1%	25,0%	56,8%
2. A Biblioteca como Espaço	1,3%	3,7%	4,5%	17,4%	36,6%	36,6%
3. Controlo da Informação	3,3%	6,5%	7,0%	21,5%	36,1%	25,6%

Nº de participantes: 268

Gráfico 8 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca



3|1 SATISFAÇÃO GERAL

Tabela 7 - Grau de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO

	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
ESTG	4	3	12	24	6	49
	8,2%	6,1%	24,5%	49,0%	12,2%	100,0%
ESE	2	0	8	18	2	30
	6,7%	0,0%	26,7%	60,0%	6,7%	100,0%
ESCE	1	1	0	8	0	10
	10,0%	10,0%	0,0%	80,0%	0,0%	100,0%
ESA	6	9	5	4	2	26
	23,1%	34,6%	19,2%	15,4%	7,7%	100,0%
ESS	0	2	4	75	69	150
	0,0%	1,3%	2,7%	50,0%	46,0%	100,0%
ESDL	0	0	0	0	3	3
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
IPVC	13	15	29	129	82	268
	4,9%	5,6%	10,8%	48,1%	30,6%	100,0%

Gráfico 9 – Indicador de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO

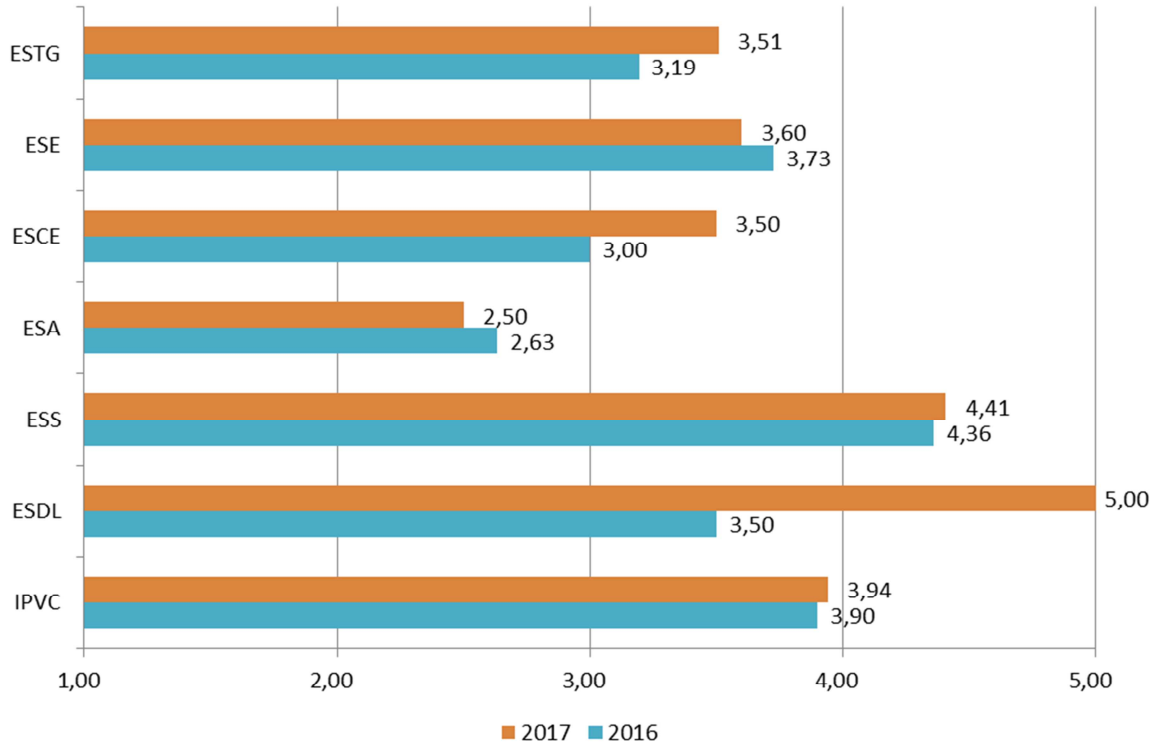


Gráfico 10 - Grau de satisfação por Biblioteca de UO

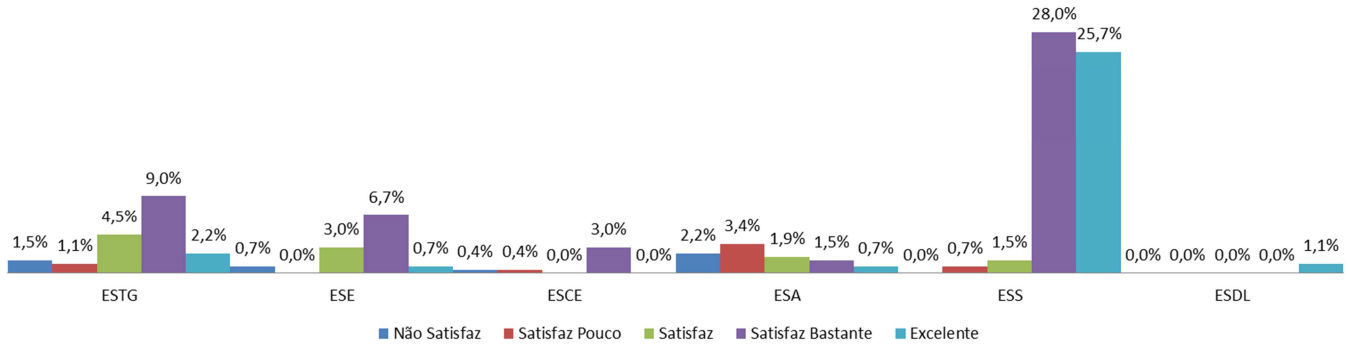


Gráfico 11 - Grau de satisfação de acordo com a escala de Likert 1-5 utilizada

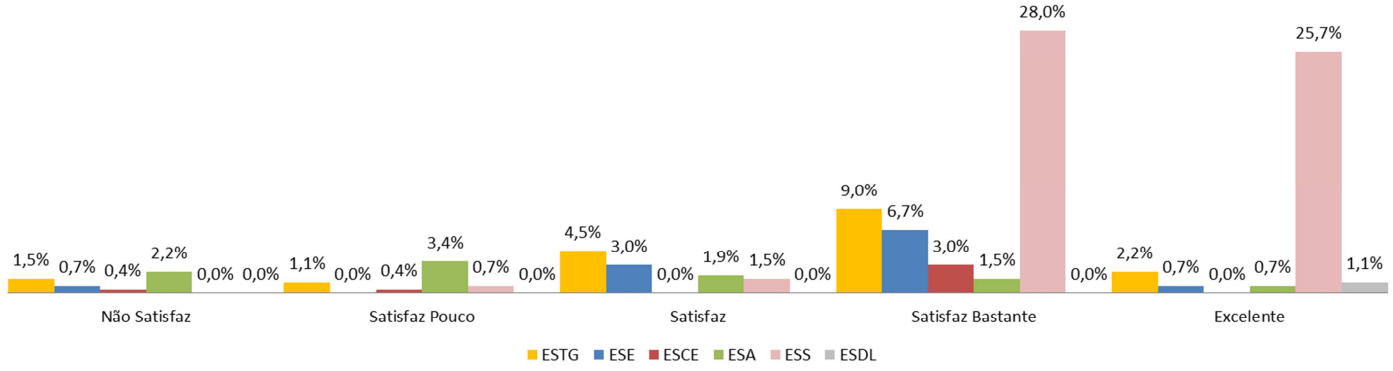


Gráfico 12 - Grau de satisfação por tipologia de utilizador

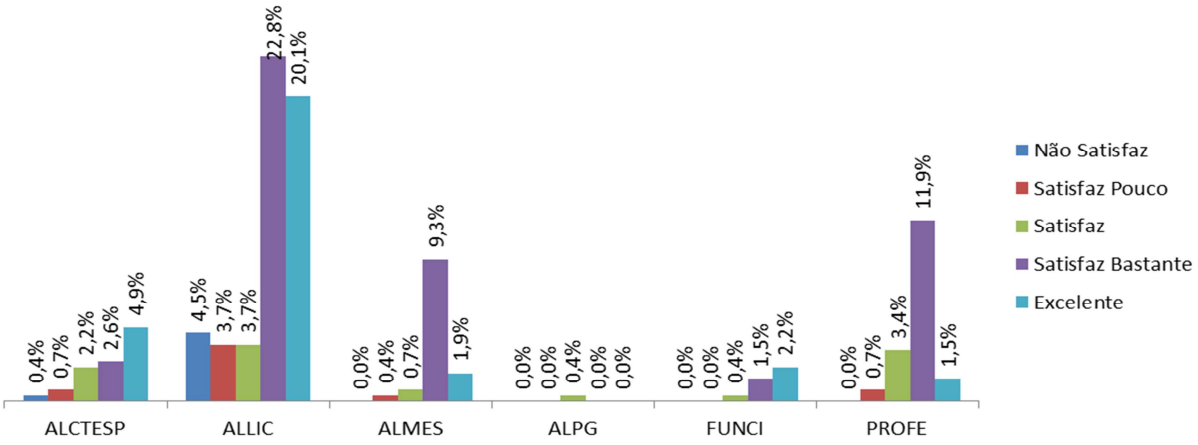
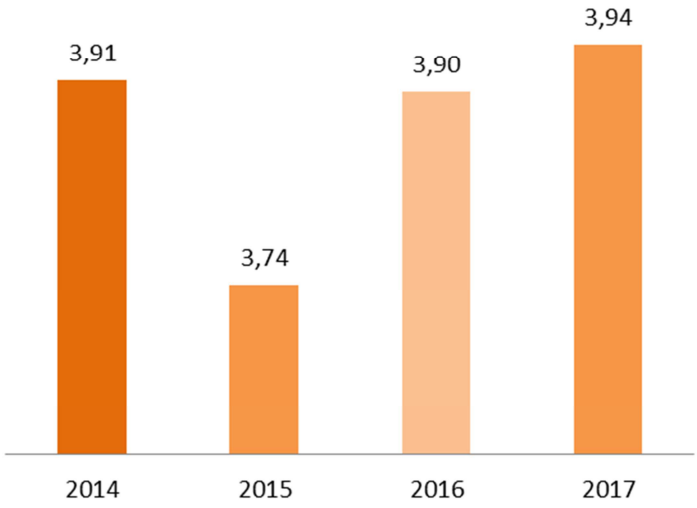


Gráfico 13 – Satisfação Global - Evolução



#4

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

Tabela 8 – Resumo dos principais comentários e sugestões referentes às bibliotecas do IPVC

Unidade Orgânica	Comentários/Sugestões
ESTG	A biblioteca é um espaço agradável e moderno, e os funcionários são bons, nada a apontar. Peca apenas pelo excesso de barulho dos restantes estudantes, e péssimas condições de acesso à internet. A Internet continua a falhar constantemente. A qualidade da Internet é miserável, mas nada que surpreenda visto que como aluno de Engenharia Informática nem nos laboratórios específicos há internet, na biblioteca não seria excepção. Abrir 13 horas por dia. A maioria dos alunos só pode estudar á noite ou junta-se para estudar à noite e não faz sentido nenhum a biblioteca não estar disponível à noite Acesso à internet é vital para o estudo e frequentemente não há internet. Muitas secretárias são inuteis pois as fichas em baixo não funcionam. Aumentar a oferta em formato digital. Aumento da qualidade e cobertura de internet Controlar o barulho na biblioteca, visto que se torna impossível estar concentrado para trabalhar em algumas ocasiões. Criar mecanismos p/ os alunos proporem obras p/ aquisição por parte da ESTG; - Criação de uma sala com uma dezena ou mais de PCs recentes, de fácil e livre acesso. - Aquisição de edições recentes. Deve haver uma maior atenção por parte das funcionárias relativamente ao barulho que existe no espaço de estudo pois torna-se impossível estudar a maior parte das vezes. Estar fechada à noite... Pois, para os alunos trabalhadores-estudantes, como é o meu caso, nunca tenho acesso à biblioteca, pois chego às 09h e está fechada. Existencia de uma sala destinada á parte informática (ou seja com computadores) pra uso daqueles alunos que não tem computador, ou não o podem trazer. Horário de funcionamento deveria ser alargado. A biblioteca deveria estar aberta até mais tarde. Maior controlo no barulho da biblioteca mais salas para estudo colectivo Máquina de café da biblioteca seria fundamental; Alargar o horário de funcionamento da biblioteca Melhorar o sinal de internet, não dá para fazer trabalhos online na biblioteca pois não se consegue apanhar net. Haver um maior controlo do barulho por parte dos funcionários, faltam muitos livros O wi-fi na biblioteca é péssimo pois nos nossos computadores próprios não conseguimos apanhar internet. A biblioteca deveria melhorar este aspeto. Sala geral de estudo com muito barulho muitas vezes. Os funcionários devem ser um pouco mais rigorosos nesse aspeto. Torna-se necessário sensibilizar de uma forma mais notória determinados utilizadores da biblioteca para que estes mantenham silencio na área de estudo e não perturbem os demais utilizadores.
ESA	Colocação de melhores funcionários, mais imprestáveis e capazes. Funcionários irresponsáveis e incapazes a biblioteca da ESA é uma desgraça. os computadores raramente funcionam.o senhor é antipático e de mau carácter. nunca abre a biblioteca às horas correspondentes do horário Criar iniciativas de apresentação de livros/obras de autores; apoiar na pesquisa os docentes/investigadores e estudantes. Criar estrutura de apoio a traduções e elaboração de bibliografia. Mais livros, poder ter acesso a esses mesmo livros em formato digital, mais revistas cientificas poder ter acesso mais facilitado a artigos e relatórios de estágio de anos anteriores. Actualização suporte bibliográfico Sem sugestões Como o local não está aberto nas horas mais adequdos, como sugestão seria colocar um aluno resposavel por vigiar o local, de forma a que abertura se prolonga-se (p.e: até à meia-noite). Maior tempo de funcionamento, não se admite uma biblioteca de uma universidade fechar ás 07:20, quando deveria permitir aos alunos estudar a qualquer hora Fazer-se cumprir os horários de funcionamento que estão estabelecidos no regulamento da biblioteca da ESA. Criar um espaço isolado para estudo em grupo. Induzir a competênci/pertinen aos funcionários Introdução de livros maia recentes e atualizados. O computadores deveriam ter acesso aos programas q utilizamos diariamente nas aulas. Os funcionários devem ser mais compreensivos e ajudar na pesquisa de livros ou relatórios. Estes devem quando necessário chamar a atenção aos alunos mas com a devida educação. mais fichas de eletricidade uma vez que quase não existem no caso de querer o computador a carregar; Funcionários antipáticos; Custos de multa por atraso de entrega de livros demasiado elevado Para melhorar a qualidade acho que seria melhor arranjarem um funcionário mais simpático e com melhor prestação ao público. Os livros estão desatualizados e cadeiras desconfortáveis. computadores novos, livros novos, a biblioteca fecha as 08h mas somos alunos do ensino superior pelo menos devia estar aberta até as 13h. A biblioteca ter um horário mais alargado. E que os funcionários cumpram o horário de entrada. Deveria se um espaço maior, e com espaços, por exemplos salas pequenas, para estudo individual. Melhorar espaço e conteúdos temáticos. Mudar de funcionário, o que está lá é muito tenhoso e mal encarado.
ESCE	A necessidade de ampliar o numero de edições disponíveis, em diversas matérias é latente e visível. Uma secção de interesse e cultura geral, outros generos literarios promovem a capacidade intelectual A biblioteca não tem nenhum computador. O acesso à wifi é muito fraco. Esta sempre a falhar. Muito poucos livros. A biblioteca da ESCE devia ter mais livros, uma vez que cresceu. É triste ver uma biblioteca tão grande com tão poucos livros.

ESE	ESPAÇO MAIS AMPLO, MAIS COMPUTADORES, MAIS LIVROS (POIS NÃO EXISTE MATERIAL SUFICIENTE) Sendo este um serviço público, o funcionário devia mostrar mais conhecimentos na área e mais modos. prolongar o horário de funcionamento da biblioteca Mais livros relacionados com o tema da gerontologia Mais espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo O espaço devia ser mais acolhedor, com mais cor, retratando a instituição que é e os cursos que cá existem.
ESS	Horário de funcionamento da biblioteca deve ser mais alargado.preferencialmente entre as 8h e as 10h Em certos períodos do ano letivo seria necessário + salas para trabalhar em grupo Poderia existir uma base de dados que tivesse teses de mestrado/investigação e artigos científicos em suporte digital Contratar um segundo funcionario; Disponibilizar um maior horário da biblioteca, até às 11 h. Prolongar o horário da Biblioteca devido à carga horária que os alunos têm. Nao deveria ter fios eletricos espalhados no xao. Podoa haver mais vigilancia por causa dos virus que aparecem nos computadores Depois de alguns anos sem estudar, voltar aos livros e principalmente à pesquisa digital, foi uma aventura. Ainda bem, que os profissionais que lá trabalham são espetaculares, em especial, a Sandra. Melhorar os equipamentos informáticos. Nada a acrescentar! há certas alturas do ano em que o espaço da biblioteca torna-se pequeno para tantos estudantes e deveria existir mais salas p/ trabalho de grupo, ou estudo, pois por vezes há um pouco de barulho Regra geral o funcionamento da nossa biblioteca é excelente contudo acho que deveria ter mais mesas para trabalhar, como por exemplo no inicio do ano lectivo a biblioteca atinge a sua lotação máxima. ter mais computadores. de referir que quando refiro os funcionários da biblioteca refiro-me exclusivamente à D. Sandra. horário mais alargado funcionários com mais disponibilidade, e formação sobre pesquisa bibliográfica e referencias bibliograficas Mais bibliografia atualizada..... Colocar anti-vírus nos computadores. Danificam -se várias pens. Os colaboradores da biblioteca não têm as mesmas competências que a funcionária e não nos conseguem ajudar da mesma maneira. A qualidade de atendimento seria melhor com 1 funcionarios. A colaboração dos estudantes na organização dos materiais, e no cuidado com os mesmos. mais salas de grupo O horário de funcionamento deveria ser estendido até às 10:00 A biblioteca da ESS penso que tem tudo para ser uma biblioteca funcional, fazendo apenas reparações no seu local geográfico dentro da escola. A proximidade com o bar prejudica por vezes o silêncio. Sugiro a mudança das portas das salas de estudo uma vez que, quem está do lado de fora não tem forma de saber se a sala está vaga, ou quem a ocupa, ou a criação de senhas a levantar na D. Sandra. Uniforme para a funcionária programa de tratamento estatístico (ex.: SPSS) instalado se não em todos, pelo menos nalguns computadores da Sala e em todos das salas de trabalho de grupo. Aumento do horário tornar a biblioteca mais interactiva A demora na aquisição dos livros poderia ser minimizada com a compra on line

#4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da Avaliação como cultura deve ser uma prioridade para a Instituição. Seguramente, este é um passo importante para consolidar e desenvolver, devendo ser um documento a avaliar, interpretar, discutir e implementar por todos os interessados.

A função do Gabinete de Avaliação e Qualidade é, segundo as recomendações atuais, promover a participação e debate dos elementos envolvidos, colaborar na sua implementação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar resultados. Como tal, caberá, seguramente, aos órgãos responsáveis envolver a comunidade IPVC nessa "cultura de avaliação" e tomar as medidas adequadas para valorizar o Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Gabinete de Avaliação e Qualidade

Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Rua Escola Industrial e Comercial de Nun'Álvares, n.º 34
4900-347 Viana do Castelo • PORTUGAL
Tel. +351 258 809 610

www.ipvc.pt • on.ipvc.pt

SGGQ
SISTEMA DE GESTÃO E DE GARANTIA DA QUALIDADE
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO