DATA

16 de março de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Colaboração interinstitucional e com a comunidade, Serviços Técnicos | Manutenção, Serviços Técnicos | Obras

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, avaliar grau de satisfação de estudantes e de utentes, rever resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas (se aplicável), recomendar melhorias (se aplicável).

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatórios da área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade, relatórios dos serviços Serviços Técnicos | Manutenção e dos Serviços Técnicos | Obras.

MÉTODOS

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Luísa Cunha, Paula Santos, Serafim Oliveira

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Ana Medeiros	Diretora de Serviços
Pedro Sousa	Diretor de Serviços

RESUMO

A equipa auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação enviada pelos auditados:

Área nuclear Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

3 últimos processos de prestação de serviços ao exterior relativos a 2021 (1 da ADIV, 1 da ESTGV e 1 da ESTGL)

Os processos das ESTGV e ESTGL encontram-se em conformidade com o procedimento estabelecido (ANCIC01 - colaboração interinstitucional e com a comunidade e prestação de serviços especializados).
O processo da ADIV encontra-se adequado, não havendo formalmente necessidade de seguir o procedimento descrito acima mencionado.
A EA sugere que seja verificada a necessidade de estabelecer um procedimento descrito para a ADIV, tendo em conta que as atividades desta associação se encontram incluídas no processo de certificação do sistema interno de garantia da qualidade no âmbito da área nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade.

3 processos relativos a estágios realizados em 2021 (1 da ESEV na administração pública, 1 da ESAV em empresa e 1 da ESTGL em instituição de carater social)

O processo ESEV encontra-se completo. Está estabelecido um protocolo geral para estágio de 2 estudantes.
O processo da ESTGL encontra-se completo. O protocolo foi estabelecido especificamente para uma estudante.
O processo da ESAV encontra-se iniciado pela candidatura de um estudante a estágio dentro da escola.
Apesar de se verificarem diferenças entre as práticas das escolas, os procedimentos estão bem estabelecidos em cada uma delas e a EA entende que a harmonização deste processo poderá criar dificuldades adicionais, o que não é o objetivo do sistema interno de garantia da qualidade.
A EA sugere a revisão dos indicadores estabelecidos para os estágios, incluindo o universo a considerar no cálculo (estudantes em condições para realizar estágio e não o total de estudantes do IPV) e a separação por tipologia de cursos (TESP, onde o estágio é obrigatório, 1º ciclo e 2º ciclo).

processo relativo ao último projeto concluído em 2021 (Serviços Centrais)

Foi verificado o processo de candidatura e de aceitação do projeto PVd+ - Politécnico de Viseu Desmaterialização Eficiente, Modernização Administrativa e Integração dos Serviços.
A EA sugere que seja anexada, ao relatório anual da atividade de colaboração interinstitucional e com a comunidade, uma listagem de todos os projetos, com informação individual sobre as unidades orgânicas envolvidas, valores de financiamento e valores próprios, para melhor compreensão dos resultados dos indicadores.

processo relativo à conferência internacional CMR International Conference on Multidisciplinary Research e informação sobre onde é que este processo foi enquadrado no relatório anual

A EA consultou a ligação para a página da conferência, que foi realizada no âmbito das comemorações dos 40 anos IPV.
A EA sugere que os indicadores de desempenho relativos aos eventos sejam repensados e que seja estabelecido quais eventos devem ser considerados no relatório anual desta atividade, já que os eventos internacionais já são considerados no respetivo relatório e que os eventos ligados à investigação deverão ser considerados naquele relatório específico.
A EA sugere, também, a inclusão dos eventos realizados por entidades externas nas instalações do IPV e a verificação de todos os dados de entrada para cálculo dos indicadores no âmbito dos eventos.

ligações para a página do IPV onde são divulgadas as atividades de Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

A EA verificou que existe já informação sobre as atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade, e, em entrevista com a responsável pelo processo entendeu que existe uma vontade de centralizar toda a informação a partir de um separador "colaboração", para facilitar toda a consulta de informação referente a esta área.
A EA entende que deve ser uma melhoria a implementar.

patentes e registos de marcas

A EA entende que o indicador referido deve constar apenas num dos relatórios anuais, já que o mesmo se repete nas atividades de colaboração e nas atividades de investigação, privilegiando a sua utilização no relatório anual da investigação.

protocolos

A EA sugere que seja retomado o uso da base de dados de protocolos existentes na instituição, incluindo protocolos estabelecidos no âmbito dos estágios curriculares.

modelo de relatório

A EA entende ser uma altura adequada para a revisão do modelo de relatório anual da atividade nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade. Deve ser privilegiada a criação de um grupo de trabalho com elementos das 3 áreas nucleares (investigação, colaboração interinstitucional e com a comunidade e internacionalização) de forma a garantir que os dados dos indicadores não são duplicados entre as áreas.

Serviços Técnicos | Manutenção

processos de manutenção em 2021 que envolveram aquisição de materiais

A EA verificou os processos de aquisição de materiais para uso em atividades de manutenção, que se encontram em conformidade com o procedimento descrito (SF|01 - aquisição de bens e de serviços).
Por motivos urgentes de trabalho da equipa de manutenção não foi possível auditar procedimento de manutenção através da plataforma.

Serviços Técnicos | Obras

último processo relativo a empreitada terminada em 2021 ou ainda a decorrer

A EA verificou o processo da empreitada para a ampliação (2ª fase) das instalações da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Viseu (entre os pontos 15 e 17 do ST-O|01 – obras e empreitadas).
Durante a entrevista a EA teve conhecimento de que a fiscalização da obra está a ser assegurada internamente, de acordo com o ST-O|02 – projetos e fiscalização de obras (nota: necessário corrigir a numeração do procedimento). Foi apresentado à EA, também durante a entrevista, o livro de obra.

avaliação de empreiteiros

A EA verificou que está a ser cumprida a ST-O|03 – avaliação de empreiteiros, mas ainda não foi avaliado o empreiteiro da obra acima assinalada, por ainda não estar encerrada.

satisfação

A EA entende não fazer sentido a aplicação de um questionário à satisfação neste âmbito.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Identificar, rever e simplificar procedimentos	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐
Atualizar/adaptar a base de dados existente, de forma a permitir a identificação e a sistematização dos protocolos por entidade, por objeto, por período e por outros campos que se julguem pertinentes	sim ☐ não ☒	sim ☐ não ☐
Garantir o registo e a divulgação das atividades de colaboração interinstitucional e estimular a prática da responsabilidade social de docentes, não docentes e estudantes, através da promoção de voluntariado e da intervenção social e cultural (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐
Divulgar a colaboração interinstitucional, o contributo para o desenvolvimento regional e nacional e a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida, nas páginas internet das UO, através de mailing list, do canal de notícias, dos meios de comunicação social (jornais locais, facebook) (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☐ não ☐*
Elaborar relatório das ações de colaboração interinstitucional (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Reforçar os mecanismos de divulgação das intervenções em prol da comunidade na página web, solicitar registos e relatórios das suas participações para uma avaliação da sua participação e implementação se processos de melhoria caso necessário (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐
Criar mecanismos de reconhecimento interno do desempenho dos docentes na área da ligação à comunidade (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐
Apoiar e estimular a prática da responsabilidade social dos colaboradores e dos estudantes através da promoção do voluntariado e da intervenção social e cultural (RAA)	sim ☒ não ☐	sim ☒ não ☐

* já se verificam melhorias na divulgação, havendo ainda necessidade de dar continuidade à sua implementação.

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AP	verificar a necessidade de estabelecer um procedimento descrito para a ADIV, tendo em conta que as atividades desta associação se encontram incluídas no processo de certificação do Sistema interno de garantia da qualidade no âmbito da área nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade
C	rever os indicadores estabelecidos para os estágios, incluindo o universo a considerar no cálculo (estudantes em condições para realizar estágio e não o total de estudantes do IPV) e a separação por tipologia de cursos (TESP, onde o estágio é obrigatório, 1º ciclo e 2º ciclo)
AM	anexar, ao relatório anual da atividade de colaboração interinstitucional e com a comunidade, uma listagem de todos os projetos, com informação individual sobre as unidades orgânicas envolvidas, valores de financiamento e valores próprios, para melhor compreensão dos resultados dos indicadores
AC	repensar os indicadores de desempenho relativos aos eventos e que estabelecer quais eventos devem ser considerados no relatório anual desta atividade, já que os eventos internacionais já são considerados no respetivo relatório e que os eventos ligados à investigação deverão ser considerados naquele relatório específico
AM	incluir os eventos realizados por entidades externas nas instalações do IPV e verificar os dados de entrada para cálculo dos indicadores neste âmbito
AM	centralizar toda a informação a partir de um separador "colaboração", para facilitar toda a consulta de informação referente a esta área da página do IPV
AM	fazer constar apenas num dos relatórios anuais o indicador relativo às patentes e registos de marcas, já que o mesmo se repete nas atividades de colaboração e nas atividades de investigação, privilegiando a sua utilização no relatório anual da investigação
AM	retomar o uso da base de dados de protocolos existentes na instituição, incluindo protocolos estabelecidos no âmbito dos estágios curriculares
AC	rever o modelo de relatório anual da atividade nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade, devendo ser privilegiada a criação de um grupo de trabalho com elementos das 3 áreas nucleares (investigação, colaboração interinstitucional e com a comunidade e internacionalização) de forma a garantir que os dados dos indicadores não são duplicados entre as áreas.

* C (correção), AC (ação corretiva), AP (ação preventiva), AM (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e apresentado um conjunto de recomendações.

A EA ficou satisfeita com todo o processo de auditoria.

Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo os auditados aceitado todas as sugestões apresentadas pela EA.

A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos.

16/03/2022,

a equipa auditora,

Luísa Cunha

Paula Santos

Serafim Oliveira