

DATA

17 de março de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência

ÂMBITO

Investigação | serviços de ação social | serviços de apoio jurídico

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 Centro de Investigação | serviços de ação social | serviços de apoio jurídico

MÉTODOS

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

EQUIPA AUDITORA

Vítor Santos, Isabel Brás, Francisco Mendes

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Ana Medeiros	Diretora de Serviços
Raquel Vaz	Diretora de Serviços
Renato Carvalho	Técnico Superior
Teresa Nantes	Coordenadora Técnica

RESUMO

A Equipa Auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação enviada pelos auditados. Acompanhou a EA a Gestora da Qualidade, Luísa Cunha.

Área Nuclear de Investigação

A EA recebeu 3 conjuntos de documentos que conjugam dois procedimentos, a saber: [verbas externas para investigação](#) (ANEA|01PT) e [apoio financeiro à investigação](#) (ANEA|03PT). Os processos Pedido de Apoio UICISA, Prestação de Serviço/CGD e Pedido de tradução encontram-se em conformidade com o estatuído no fluxograma. À duvida sobre os procedimentos de controlo dos produtos finais emergentes dos apoios concedidos, foi obtido o esclarecimento que é mandatário a realização de Relatórios Intermédios e Finais pelos beneficiários dos apoios/verbas.

A EA sugere que os processos sejam enviados em separado por procedimentos, indetificados de forma perceptível, e em conformidade com o disposto no art.º 1.º, n.º 2 do DL n.º 4/2015, de 07 de Janeiro, que aprova o Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente a organização dos mesmos de forma cronológica.

A EA auditora recebeu dois processos de [verbas próprias para investigação](#) (ANEA|02PT) que estão em conformidade com o fluxograma previsto para este efeito:

-Capacitar para a Qualidade

-Fazer a diferença

No fluxograma do procedimento a EA sugeriu que o ponto 11 (de forma meramente ilustrativa) seja revisto, evidenciando-se que o processo interliga-se e continua num outro procedimento, aquisição de bens e de serviços, sob a responsabilidade de outro serviço do IPV, mas deve remeter igualmente para o ponto 16 do mesmo procedimento, relativa à realização de atividades de investigação. Considera-se ainda importante a retificação do procedimento relativamente à correção da codificação SPQ*04*01 aquisição de bens e de serviços, para a codificação atual SF*01.

Considerando a identificação de registos ao longo do procedimento, a EA sugere que sejam identificados quais são os registos e onde se arquivam estes registos.

A EA sugeriu a criação de um formulário base, incidente sobre a informação base e comum a este tipo de pedido de financiamento, a que acresceria a solicitação de informação adicional centrada sobre a especificidade de cada projeto. Mais se sugere que seja revisto o modelo de relatório anual, segregando, por tipologia, os Projetos de investigação de âmbito nacional, internacional e colaboração interinstitucional, assim como a indicação clara dos indicadores analisados. Nestes termos, assegurava-se de forma mais adequada a verificação do cumprimento das metas dos indicadores de desempenho e, quiçá, uma maior rentabilidade dos Recursos dos serviços.

Serviços de apoio jurídico

A EA recebeu 3 conjuntos de documentos que conjugam dois dos três procedimentos e auditoria, saber: apoio jurídico e gestão de reclamações (SAJ|01PT), reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros (SAJ|02PT). O terceiro procedimento, relativo à Avaliação de advogados contratados (SAJ|03PT) não foi auditado por não existir matéria auditável.

Os 2 processos de [apoio jurídico e gestão de reclamações](#) (SAJ|01PT) foram verificados através da plataforma Filedoc - I06415 e E01721 - e estão em conformidade com os procedimentos.

A EA sugeriu que os im's associados a estes procedimentos fossem retirados, dado que todo o processo decorre na plataforma.

Os 2 processos de [reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros](#) (SAJ|02PT) são iniciados em base de dados da DGES e têm continuidade no IPV. Os documentos analisados estão em conformidade com o respetivo procedimento.

A EA solicitou que os processos, envolvendo documentação e complexidade apreciável, sejam enviados para a EA organizada cronologicamente e identificados.

Serviços de Ação Social

A EA recebeu um conjunto de documentos que conjugam as evidências de três dos seis procedimentos a serem auditados. Dois dos processos relativos aos respetivos procedimentos foram consultados na respetiva plataforma eletrónica.

[atribuição de apoio social](#) (SAS|01PT)

A EA verificou o pedido de um estudante na plataforma CICABE. O processo está em conformidade.

[recurso à atribuição de apoio social](#) (SAS|02PT)

Não existe matéria auditável.

Foram verificados 2 processos de [alojamento](#) (SAS|03PT) na plataforma BACKOFFICE.

A EA constatou que o procedimento está desatualizado e sugeriu aos serviços da sua revisão e conferindo ao requerente as possibilidade de audição/defesa não constante do fluxograma, diversamente do que se verifica na atribuição de apoio social.

[senhas para fruição de serviços](#) (SAS|04PT)

Foi verificado o registo das senhas nas Residências para lavagem/secagem da roupa. Apesar deste impresso não estar inserido no SIGQ, a EA recomendou a sua revisão e atualização por ter simbologia e contactos desatualizados.

[consultas de medicina](#) (SAS|05PT)

Não foi possível verificar evidências.

Foi verificado pela EA o mapa anual de registo das consultas.

[consultas de psicologia](#) (SAS|06PT)

Não foi possível verificar evidências, em virtude do não envio de qualquer documentação para a EA.

A EA sugeriu que os Serviços revejam o procedimento que contempla a aprovação de preços das consultas, dada a sua gratuitidade.

A EA alertou os Serviços de Ação Social para o carácter mandatário da recolha do grau de satisfação dos utilizadores daqueles serviços.

Tendo-se verificado na elaboração dos relatórios do serviço a não utilização dos de indicadores previstos no SGQ, a EA sugere essa retificação em situações futuras.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Promoção da comunicação com os alunos e a divulgação dos serviços, quer através da referida plataforma, quer mediante atualização da página na Internet dos SAS.	sim ☒	não ☐	sim ☒	não ☐
Implementação da plataforma de prestação de serviços online SASocial.	sim ☒	não ☐	sim ☒	não ☐
Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos órgãos e serviços do Instituto e escolas	sim ☒	não ☐	sim ☒	não ☐
Divulgar legislação acompanhada de informação sobre o respetivo sentido e implicações para a instituição	sim ☐	não ☐ *	sim ☐	não ☐
Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às orientações/ reconhecimento de graus e diplomas, entre outros)	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☐
*cumprido parcialmente				

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Revisão dos modelos de relatório de forma a que não haja duplicação de informação e evidenciar o cumprimento das metas indentificadas
AM	Revisão do procedimento ANEA 02PT
AM	Revisão do procedimento SAS 06PT
AM	Revisão do procedimento SAS 03PT
AM	Introdução e revisão do impresso associado ao procedimento SAS 04PT
AM	Divulgação da existência, bem como das condições de acesso e contactos dos serviços de medicina e psicologia (SAS 05PT e SAS 06PT).

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

CONCLUSÕES

A EA lembra que todos os serviços devem enviar os processos solicitados bem instruídos e nas datas previstas. O seu não cumprimento traduziu-se em manifesta dificuldade, consumo de tempo e energia da EA, absolutamente injustificadas dada a sequência cronológica de que se reveste qualquer processo, a que acresce a existência de um fluxograma que deve ser cumprido, ou feitas sugestões de alteração pelos próprios serviços. Foram identificadas dificuldades em relacionar processos com impressos e mesmo com procedimentos.

Tendo-se verificado a não comparência da responsável do SAS na auditoria, pese embora o cumprimento de prazos por parte da EA no envio do respetivo plano e calendarização, foi necessário solicitar a intervenção de outro colaborador para apresentar os processos à EA. Devem os auditados comunicar à EA a sua ausência previamente de forma a não prejudicar o desenrolar dos trabalhos de auditoria definidos no plano enviado com antecedência ou indicar algum colaborador para o substituir.

Recomenda-se a divulgação da existência bem como das condições de acesso e contactos dos serviços de medicina e psicologia junto dos alunos, no ato de matrícula

A EA compromete-se a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

28/03/2022,

A equipa auditora,

Vítor Santos
Isabel Brás
Francisco Mendes